

المدخل في :
طريقة العمل مع الحالات الفردية
أسس ومبادئ



دكتور
جلال الدين عبد الخالق
كلية التربية الاجتماعية
جامعة الإسكندرية

١٩٩٧



المدخل في

طريقة العمل مع الحالات الفردية

أسس ومبادئ

دكتور

جلال الدين عبد الخالق

كلية الخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية

الناشر

١- المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش سامي جنيته - الشاطبي - الإسكندرية

١٩٩٧

جلال الدين عبد الخالق

المدخل في ، طريقة العمل مع الحالات الفردية " أسس ومبادئ "

الاسكندرية : المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

(٤٣٩) ص

رقم الأيداع : ١٦/١١١٧٣

التزقيم الدولى : 2 - 68 - 5609 - 977

الناشر والموزع : المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش الدكتور منامى جنيته - الشاطبى

الاسكندرية - جمهورية مصر العربية

حقوق الطبع والنشر والتوزيع للناشر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عَرْشٍ
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة يوسف : آية ٧٦

تمهيد :

إن حتمية قيام علم من العلوم أو مهنة من المهن واستمرارها لا بد وأن يقرها عامل الضرورة (Necessity) ، والحاجة إليها (Need) . والضرورة إلى علم من العلوم أو الحاجة إليها لا يمكن أن تكون إلا إذا اتخذت الحاجة شكل العمومية ، وأصبحت ظاهرة إجتماعية تنسم بالاستمرار والشمول والانتشار . فالحاجة والضرورة إلى مهنة الطب مثلاً دفعت إليها وألحت في وجودها واستمرارها وجود المرض كظاهرة دائمة وحقيقية وشاملة وعمامة في المجتمع الإنساني .

من هذه المسئلة قامت الكثير من العلوم والمهن ، وتنبثرت أخرى لانقراضها عامل الضرورة والحاجة إليها .

ولو تأملنا مجتمعا الإنساني الذي نعيش فيه لوجئناه عبارة عن نسيج متشابك من العلاقات الإجتماعية سواء كانت علاقات فرد بأخر أو جماعة أو بالانظم أو الأحداث الجارية . وهي علاقات حتمتها حاجات الإنسان للضرورة . إلا أن المشكلة الأبدية التي مستظل تولجه الإنسان هي عدم قدرة البيئة على أن تشبع كافة حاجاته ورغبته بصورة تشعره بالرضا والسعادة . فالإنسان مركب فريد في نوعه تتغير حاجاته وتتجدد رغبته بين لحظة وأخرى وفق قوانين مازالت مجهولة بعيدة المنال .

كما أن قانون الحياة هو أشبه بقانون " الرواقع " إذ يرتفع فرد ينخفض آخر ، وإذا تسعد جماعة تشقى أخرى . فهذه هي سنة الحياة وقانون الوجود . وكلما كان الإنسان يعيش صراعاً بين الأنا والغير أو بين عقله ووجدانه كلما نجم عن هذا الصراع اهتزازات ألم أو احتراق ناجمة عن تيارات هذا التفاعل ذاته . فالنشاط الإنساني - بكل أسف - لا يتجه دوماً في خط مستقيم موزعاً الخيرات على الناس بصورة متكافئة ، بل إذ ينفع لقضاء حاجات أفراد يرتد ليصيب آخرين بالضرر

والأذى . ومن ثم ستظل المشكلة الفردية لبدأ ولعماً محتماً طالما عاش الإنسان عالم الأحياء .

إذا كان لابد من ظهور طريقة علمية نحاول أن نتصدى للمشكلة الفردية وتضع لها العلاج الملائم (١) .

ومن هنا ظهرت طريقة العمل مع الحالات الفردية كأول طرق الخدمة الاجتماعية المهنية منذ نشأتها عام ١٨٩٨ .

ونحن في هذا المؤلف نتناول طريقة العمل مع الحالات الفردية كمدخل يركز على العمل مع الأفراد والأسر معاً ، وقد يعتقد البعض أن تناولنا للطريقة من هذا المنظور يمثل تعارضاً مع الاتجاه الحديث في نماذج الممارسة للخدمة الاجتماعية ، وهو الاتجاه الأحادي أو التكامل unitary approach . إلا أننا يجب أن نؤكد أن المفاهيم الحديثة تحتاج إلى أن توضع موضع التطبيق أولاً . حتى تتحول إلى أساليب مقبولة للممارسة . وتؤكد الخبرات المتعددة فيما ينصل بالعمل مع الأفراد والأسر أنه لا يوجد في الجديد ما يتسخ القديم ، وإذا كانت الخدمة الاجتماعية تقف الآن أمام مفترق الطرق أمام قضية التخصص في الخدمة الاجتماعية ، فإننا نرى أن الخدمة الاجتماعية وصلت الآن مرحلة التطور التي وصل إليها الطب والهندسة في القرن الماضي بحيث من الصعب على الإنسان أن يستوعب هذه الكلية entirety برمتها .

إن لدينا مجموعة من النماذج علينا أن نختار منها ما يناسب مهنتنا : إما أن نصبح مماثلين equivalent للمهندس الكهربائي أو الميكانيكي أو المدني وهو مميز ولقائم بذاته ، أو أن نختار النموذج الطبي وهو يقوم على إعداد أساسى للممارس العام يتبعه التخصص بعد ذلك . ولأننا نعتقد أن الطريق الثاني هو الأكثر ملاءمة لنا .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ١٩٧٧ ، ص ١٦ - ١٧ .

ولسنا فى حاجة إلى تبرير استمرار وجود طريقة للعمل مع الحالات الفردية بالرغم من الهجوم الذى يوجه إليها ، وقد أصبحنا ندرك الآن حدود عملها ، وفى إطار هذه الحدود تظل طريقة العمل مع الحالات الفردية أكثر فاعلية للعمل مع الأفراد والأسر .

ونحن نقدم تلك المحاضرات كمساهمة متواضعة لتوضيح المفهوم العلم لطريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة تطبيق فى مجالات الممارسة المختلفة دون ارتباط بفئة محددة من ميادين وأنشطة الخدمة الإجتماعية .

وقد جاءت هذه المحاضرات فى عشرة فصول يتعرض أولها لتطور الطريقة والمرحل التى مرت بها منذ بداية ظهورها وحتى وقتنا الراهن ، ويتناول الفصل الثانى علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى ، ويأتى الفصل الثالث ومعه عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية . أما الفصل الرابع فيحوى مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ونناقش فى الفصلين الخامس والسادس موضوعى العلاقة المهنية والمقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، أما عن التسجيل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فهذا هو موضوع الفصل السابع ، ولا ننسى أهم الاتجاهات والمفاهيم المعاصرة والمستحدثة التى ظهرت فى الآونة الأخيرة ، التى نفرد لها الفصل الثامن ونتناول فى الفصل التاسع والأخير أهم المجالات التطبيقية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية وهى المجال المدرسى .

والله ولى التوفيق ...

المؤلف

أكتوبر ١٩٩٦

الفصل الأول

تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية

- المبحث الأول : تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية .
- المبحث الثاني : التعريف بطريقة العمل مع الحالات الفردية.
- المبحث الثالث : الأسس الفلسفية والدينية لعملية المساعدة في طريقة العمل مع الحالات الفردية .

مقدمة :

تطورت معالم الخدمة الاجتماعية (العمل الإجتماعي) كمهنة حديثة مع بداية القرن العشرين ، وقد أسهمت في تحديد تلك المعالم بدقة بعض التطورات التاريخية التي مهنت لظهورها ، فقد قدمت منذ آلاف السنين خدمات لرعاية الإنسان أخذت أشكالاً مختلفة من إحصان مباشر يقدم للمعوزين والفقراء واليتامى والمسنين ، أو كانت تقدم في شكل خدمات صحية للمرضى ، أو خدمات في مجالات أخرى متعددة، مما يدلنا على أن هذه المهنة كانت منذ البداية تبنى وظيفة اجتماعية حيوية بالنسبة للوجود الإنساني كله ، كما كانت لها أسس ومفاهيم ترتبط بالثواب في الدنيا والآخرة .

وقد اتسمت أعمال الخدمة الاجتماعية وقتئذ بالطابع الذاتي المرتكز أساساً على النزعة نحو عمل الخير والرغبة في إسعاد المحيطين بالشخص الذي يقدم هذه الخدمة .

وقد ساعد على تدعيم هذا الاتجاه تعاليم الأديان السماوية والتي تتلادى بحق الإنسان في مساعدة أخيه الإنسان . وغالباً ما كانت تقدم المساعدات للمحتاجين في المناسبات الدينية ، ولم يكن دورها قاصراً على تقديم الخدمات والمساعدات للمحتاجين فقط بل كانت تعمل على نشر التعاليم والإهتمام برعاية الأرامل والمسنين . وتستخدم الخدمة الاجتماعية كعمليات اجتماعية مع الأفراد والجماعات ، والمجتمعات المحلية ، وتهدف إلى تعزيز الوظيفة الاجتماعية للأفراد كحالات فردية ، أو في جماعات عن طريق أنواع من النشاط تركز على علاقتهم الاجتماعية التي تنشأ عن التفاعل بين الشخص وبيئته الاجتماعية . وهذه الأنشطة يمكن تصنيفها في ثلاث وظائف هي : استعادة القدرات التي أصابها الضعف ، والعمل على توفير الموارد للفردية والاجتماعية ، والرقابة من خلال الوظيفي^(١).

(١) Social Work . Journal, Vol 22, No 5. Sep.. 1977 .p. 346

ويطلق على الخدمة الاجتماعية باعتبارها عمليات اجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد كحالات فردية للوصول بهم إلى أكبر درجة ممكنة من النمو الشخصي اسم "طريقة العمل مع الحالات الفردية" Casework . ولعل أهم وأبرز ما ساهمت به طريقة العمل مع الحالات الفردية الحديثة للمجتمع يبدو في زيادة قدرتها على التعامل مع فئات الشخص ومساعدته في المحافظة على ذاته عندما تتعرض للضعف بسبب الضغوط المختلفة التي قد تمر بها ، وانحرافها عن المعايير الاجتماعية التي يتفق المجتمع على التمسك بها . وتصل طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى قمة فاعليتها عندما يتخلى العميل عن طلب مساعدة الاختصاصي الاجتماعي .

ويركز التعريف الإجرائي لممارسة الخدمة الاجتماعية الذي وضعته لجنة منبقة من الاتحاد القومي للاختصاصيين الاجتماعيين بأمريكا (NASW) في عام ١٩٥٨ ، يركز على أداء الاختصاصي الاجتماعي المهني الكفاء . وقد عرفت هذه اللجنة بأن ممارسة الخدمة الاجتماعية كممارسة جميع المهن - تتميز بمجموعة من القيم Values ، والأغراض Purposes ، والإعتراف المجتمعي Sanction ، والمعرفة العلمية Knowledge ، والطرق methods ولا يميز عنصر واحد من هذه العناصر المهنة عن غيرها من المهن ولكن تلك العناصر مجتدة ومتكاملة هي التي تميزها .

والقيمة الرئيسية التي تعتقها الخدمة الاجتماعية هي الاعتراف بقيمة الإنسان وكرامته وتحقيق هذا الإنسان لذاته . وقد ركزت الخدمة الاجتماعية على مفهوم الأداء الاجتماعي كعرض تحققة ، كما توجه إهتماماً حالياً على العمليات التنموية Development Social work والتي تشمل بالضرورة الجوانب العلاجية والوقائية ويشير مفهوم الاعتراف المجتمعي أو لتصديق إلى سلطة الممارسة التي تخول للاختصاصي ممارسة المهنة في المجتمع . وقد اتفق على

زيادة الإهتمام بالقاعدة العلمية من حيث طبيعتها ومكوناتها . لما الطريقة فقد عرفت بأنها الإستخدام الواعي للمسئول للذات المهنية .

وإن تتعامل طريقة العمل مع الحالات الفردية مع الأفراد كل منهم كوحدة مستقلة فهي تهتم أساسا بالأشخاص الذين تصدعت وظيفتهم الإجتماعية أو ممن عجزوا عن القيام بأدوارهم المتوقعة في المواقف المختلفة ، أو الذين لم يتمكنوا من تحقيق التكيف الإجتماعي الملائم وأصبحوا في حاجة إلى عون خارجي . ولكن الملاحظ في الوقت الحاضر أن طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن أن تقدم جهودها العلمية إلى جميع أفراد المجتمع . فالأشخاص جميعهم يمكن أن تواجههم بين وقت وآخر مواقف معينة تجعلهم في حاجة إلى التوجيه أو طلب المشورة من منظمات متخصصة في الخدمة الإجتماعية .

وموضوع طريقة العمل مع الحالات الفردية هو الفرد نفسه في كنيته وليس بعض الجوانب أو المظاهر الخاصة بشخصيته . وهكذا فإن أي فرد وكل فرد إذا أصبح عميلاً يعتبر موضوعاً لطريقة العمل مع الحالات الفردية .

وتهتم طريقة العمل مع الحالات الفردية إذن بتنمية قدرات الفرد والمحافظة عليها وإعادة التوازن بين الفرد ومتغيرات البيئة الإجتماعية ، ومساعدته في تفهم أبعاد مشكلات العلاقات الإنسانية ، وبالتالي فهي تهتم بالرعاية الإجتماعية للمجتمع بأكمله . وهي لا تساعد الفرد معزولاً عن العوامل والوقائع الإجتماعية المؤثرة الأخرى ، ولا توجه اهتمامها إلى الفرد وتستبعد البيئة الإجتماعية التي تؤثر في الموقف وتؤدي إليه . كما أنها لا تستهدف الإصلاح الإجتماعي دون إدراك أو إلمام بحاجات الفرد وآماله وطموحه . وبعبارة أخرى تهتم طريقة العمل مع الحالات الفردية بالرعاية الإجتماعية مع تركيز اهتمامها على إحياء قدرات الفرد ذاته وصيانتها والمحافظة عليها حتى يستطيع التعامل مع مواقف الحياة المتغيرة ، أي

أنها عملية علاج اجتماعي للفرد تتضمن تحرير طاقته وإزالة العوائق والاضغوط البيئية التي تعوق نشاطه .

ومن المسلم به في الوقت الحاضر أن لكل إنسان عدد كبير من الحاجات يحتاج إلى إشباعها حتى يحقق نمواً متوازناً في الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية من شخصيته ، ومن المسلم به أيضاً أن عدم إشباع الحاجات الإنسانية يعرض الأفراد للتوترات والإحباط ، وتؤدي الأزمات العامة المعاصرة إلى شعور الأفراد بعدم الأمن وعدم الاستقرار . وكثيراً ما يتعرض الفرد في المجتمعات الحديثة المعقدة للمواقف التي تسبب الخوف والقلق والإحباط . ونتيجة القدرات الذاتية التي يتمتع بها بعض الأفراد ، أو بسبب سهولة المشكلات التي تواجههم ، يستطيعون تحمل الضغوط التي يتعرضون لها ويتجاوزون هذه المواقف ويحققون حياة طبيعية مستقرة . ولكن نلاحظ أن البعض الآخر تضطرب قدراتهم وتضعف إمكانياتهم نتيجة زيادة الضغوط الاجتماعية التي يتعرضون لها ومرهم نقل ، مقاومتهم ويعجزون عن مواجهة مواقف الحياة ، كما يفشلون في التعامل مع أنفسهم أو مع بيئاتهم الاجتماعية بطرق ملائمة .

ويبدو أن التغير الاجتماعي السريع الذي تمر به المجتمعات الحديثة نتيجة حركة التصنيع ، والهجرة المستمرة إلى المدن تصاحبه كثير من مشكلات العلاقات الاجتماعية ، ومنها مشكلات الأمهات غير المتزوجات وحضانة اللقطاء ، ومشكلات الإضطرابات النفسية والأمراض العقلية ، والعجز الجسمي ، ومشكلات الإدمان وتعاطي المخدرات ، والانحراف والجريمة ، والشيوخوخة ، والفقر ، وغيرها من المشكلات التي أصبحت من السمات البارزة في المجتمعات المعاصرة . كل هذه الظواهر جعلت كثيراً من الأشخاص يحتاجون في موقف أو آخر للمساعدة التي تقدمها طريقة العمل مع الحالات الفردية .

ولقد تعددت المنظمات والمؤسسات التي تقدم هذه الخدمة للأفراد والأسر، وزاد التخصص فيما يتصل بنوع المساعدة المقدمة ، والفئة المعينة التي تقدم لها الخدمة . وكان هذا التشعب أمراً حتمياً في مرحلة معينة من تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية عندما تعددت مجالات الممارسة بين الطفولة والأسرة والمرضى والمسنين وغيرها من الفئات .

وتتضمن طريقة العمل مع الحالات الفردية الإلتزام الأخلاقي بقيمة الفرد وتفرض مساعدته وتحريره من القوى الضاغطة المختلفة التي تعوق استمتاعه بالحياة ، وتعتبره شخصاً جديراً بالاحترام ينبغى الوقوف إلى جانبه عندما يعبر عن حاجته للمساعدة .

المبحث الأول

تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية

منذ أن ظهرت طريقة العمل مع الحالات الفردية في بدايتها وتخذت صورة الإحسان الذي يقدم للقراء والمعوذين إلى أن وصلت لصورتها الحالية ، مرت بعدد من المراحل المتباعدة من ناحية المنظور الذي اتبعته ، وكذلك من حيث النموذج الذي أخذت به .

ويمكن تتبع مراحل تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية كما يلي :

المرحلة الأولى : (المرحلة العشوائية)

إذا كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تعنى التعامل مع الأفراد كل فرد على حدة باعتباره وحدة مستقلة ، فقد عرفت المجتمعات منذ ظهورها مساعدة العيير واليتيم ، والأرملة والمريض ، والمسن ، والغريب ، بدافع حب الخير والميل إلى الأخذ بيد الفقير والمحتاج . وكان العطاء للآخرين يرتبط بالدوافع الذاتية والإنسانية والشخصية للإحسان ، ولم يكن ملتزماً بنظام معين ، فكان يعطى من يشاء لمن يشاء ، قدر ما يشاء ، وكيفما يشاء ، وقتما يشاء .

وكانت روليط القرابة والجيرة والتعبير عن المشاعر الدينية أيضاً من أهم أسباب تقديم هذه الرعاية . وقد جاءت التعاليم الدينية لتنظيم هذه المساعدات في قولية محدودة وتعاليم واضحة .

ففي المجتمعات الإسلامية منذ القرن الأول الهجرى أنشئت إدارات خاصة بالإحسان تعمل عن طريق الزكاة وتتفرد بميزانية مستقلة تتفق في مصارفها للشرعية ، وتوزع الرواتب على فئات معينة حددتها الآيات الكريمة . وكان في عهد عمر بن الخطاب قوائم تضم أسماء المستحقين ، وتخبرنا المصادر عن الزيارات التي كان يقوم بها الخليفة عمر ليطمنن على ظروف الفقراء وأحوالهم المعيشية

ويستقل إليهم ليلا في مضاربهم وبيوتهم ويحمل إليهم الدقيق ويطهو الطعام بنفسه للأطفال . وكذلك سار الخلفاء والولاة في أنحاء العالم الإسلامي على هذا النهج وأبدوا اهتمامهم بالأفراد وقرروا لهم المساعدات في ضوء احتياجاتهم وظروفهم الشخصية . فكان يخصص للكفيف والمريض من يقوم برعايته ، وكانت نفقة الشيوخ الكبير والطفل والمريض على بيت المال إذا لم يكن له مال ولا قريب يعوله .

وفي فرنسا اهتم الأب فسان دي بول بتجديد المتطوعات وحثهم على تقديم المساعدة الشخصية للفقراء والمرضى ، وطلب إليهم زيارة الفقراء في بيوتهم وتوزيع الأطعمة والملابس عليهم ، كما عمل على تكوين جماعات من الشباب لخدمة المرضى والمعوقين والفقراء وكانت تمثل خطوات اصلاحية هامة في كافة أنحاء العالم الكاثوليكي .

وفي بريطانيا اهتم توماس شالمرز Thomas Chalmers بالعلاقات الإنسانية والشخصية . وكان يقوم بزيارة كل بيوت إيراشية ترون في جلاسجو ليتعرف على الحالة الشخصية للفقير . وفي إيراشية سالت جون اقترح اتخاذ الخطوات التالية: -

- أ - الاستقصاء والبحث الدقيق لحالة كل من يتقدم بطلب للمساعدة والتعرف على أسباب الفقر ، ثم تنمية قدرات الفقير حتى يعتمد على نفسه .
- ب - الاعتراف بقيمة الفرد الذاتية وحثه على مساعدة نفسه بنفسه .

كذلك بدأت لوكتافيا هيل Octavia Hill في عام ١٨٦٤ مشروعا خيريا لإعادة بناء المساكن البالية في لندن واستطاعت أن تحولها إلى بيئة سكنية صحية ملائمة . وجعلت قيمة إيجار المساكن زهيدة وفي متناول الأسر محدودة الدخل . وفي هذا المشروع استعانت بعدد من المتطوعات لتحصيل الإيجارات الشهرية ، وفي نفس الوقت مناقشة ربان الأسر في شئون الإقتصاد المنزلي واستثمار وقت الفراغ . وقد أثبتت لوكتافيا هيل مدى التأثير الشخصي الذي حققته المتطوعات .:

وكيف انعكس على تشجيع العمال وعائلاتهم في اكتساب مهارات متعددة في إدارة شؤون الأسرة واحترامهم لأنفسهم وقبولهم على تطعيم أطفالهم والعناية بصحتهم .

المرحلة الثانية : (المرحلة التمهيدية)

.. فقد مهدت لظهور هذه المهنة الحديثة بعض الحركات الإصلاحية التي انصفت بالوجود الإنساني ذاته وبثوراته وانتفاضاته الاجتماعية ، وعاصرت الإنسان في كل أحداث تطوره ولوثقته من آثار الرق والعبودية والإقطاع ، والمساوئ التي خلفتها الثورة الصناعية والرأسمالية المستغلة .

ففي القرن التاسع عشر بدأت حركتان اجتماعيتان على جانب كبير من الأهمية تمثلان البذور الحقيقية التي نبتت عنها مهنة الخدمة الاجتماعية .

الحركة الأولى هي حركة تنظيم الإحسان " Charity Organization " - ١٨٦٩ - والتي ظهرت أساساً في إنجلترا خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر نتيجة للعيوب الشائعة في تطبيق قانون الفقر ، وقد تمكنت هذه الحركة من تنسيق الجهود الأهلية وتنظيمها في ميدان الإحسان على بعض الأسس الإنسانية السليمة . وكانت الجمعية العامة لتنظيم الإحسان رافدة لهذا التنظيم منذ عام ١٨٦٩ . وقد انتقلت الفكرة إلى الولايات المتحدة عام ١٨٧٧ فقد إهتمت بإنشاء قسم

للبحث والدراسة مهمته تزويد المشرفين على قوانين الفقراء وجمعيات الإحسان بمعلومات دقيقة عن كل فرد يتقدم بطلب للحصول على مساعدة . وأظهر المتطوعون اهتماماً شخسياً خاصاً لرعاية بعض الأسر الفقيرة وتزويدها بالمساعدات المالية والملابس والطعام . غير أن اهتمام الجمعية الأساسي انصب على الاستعادة من تأثيرهم الديني والخلقى الذي قد يغير من أسلوب الحياة الذي يمارسه الفقير .

وكان الاعتقاد السائد أن الفقر ينشأ نتيجة لعيوب في الشخص نفسه كالكسل، والإهمال، وسوء التنشئة، وشرب الخمر، والمقامرة، والافتقار إلى العمل. وكان الأمل في أن تؤدي النصيحة الأخوية للفقير ومساعدته في الحصول على عمل أو تقديم مساعدة مالية في بعض الأحيان سوف يرفع من معنوياته ويدفعه نحو الاعتماد على نفسه.

وعلى الرغم من أن العقيدة كانت تمثل جوهر الفلسفة العامة لجمعيات تنظيم الإحسان إلا أن المشرفين اكتشفوا أن هناك عوامل أخرى تؤدي إلى الفقر والحاجة. فعندما تولقت العلاقات بينهم وبين الفقراء وأصبحوا أكثر معرفة بظروفهم الاقتصادية والاجتماعية، تبين لهم أن البيئة غير الصحية وظروف السكن السيئة تمنع الإنسان من المحافظة على صحته والتمسك بأهله والقبول في الأجر المنخفضة لاسمح بالحصول على التغذية الأساسية والملابس اللائمة حتى في أشد حالات الإقتصاد والتشجيع. كذلك كانت قلما تتوفر فرص العمل في فترات الكساد الإقتصادي، ولم يكن للعامل العاطل دخل في حالة عجزه عن الحصول على عمل جديد. وفي حالات المرض والبطالة كانت الأسر تقع ضحية لنزول والفوائد الربوية التي كانت تقسم ظهورهم لعدد من السنين.

وبناء على ذلك أخذ المشرفون يطالبون بإتخاذ أساليب جديدة يمكن أن تؤدي إلى تغييرات أساسية في البيئة الاجتماعية، وأخذوا يناقشون بالإصلاح الاجتماعي كطريقة رئيسية لحل المشكلات الاجتماعية. وحتى يمكن إنجاز المقترحات التي أوصى بها الأعضاء اتجهت جمعيات تنظيم الإحسان في مهمة ونشاط نحو المطالبة بإصدار التشريعات الاجتماعية الخاصة بتحسين ظروف الإسكان، وإزالة الأحياء القديمة ووضع الإجراءات الملزمة لتنفيذ قانون الإجراءات، واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية من مرض الدرن، وعلاج الحالات التي تنتشر بين الطبقات الفقيرة. وقامت بعض الجمعيات بإنشاء مكاتب للتوظيف،

وجمعيات للتسليف والورش ، ومؤسسات لإيواء الوافدين ، ومكاتب لتقديم المشورة القانونية في المنازعات التي تنشأ بين العمال وأرباب العمل ، ومراكز التدريب لتأهيل المعوقين ، كما قامت جمعيات بتنظيم الإحسان بتوفير المستشفيات والمستوصفات ، وخدمات الزقزقات للصحيات ، وخدمات القرويح والمصكرات الصيفية والملاعب والمساحات الرياضية ، وغيرها من الخدمات التي تغير البيئة الإجتماعية .

وقد شعر كثير من العاملين والمتطوعين في جمعيات تنظيم الإحسان بضرورة التعمق في فهم سلوك الأفراد كتعكاس للمشكلات الإجتماعية والإقتصادية. وكانت أنا دلويس (Anna Dawes) أول من اقترحت تقديم مثل هذه الدراسات سنة ١٨٩٣ ، ثم وضعت ماري ريتشموند Mary Richmond في سنة ١٨٩٧ خطة لإنشاء المدرسة التدريبية لممارسة الرعاية الإجتماعية للتطبيقية وبدأت أول برامج دراسية في الخدمة الإجتماعية في نيويورك سنة ١٨٩٨ .^(١) من خلال أول مدرسة بنيويورك أنشأت للأعمال الإنسانية والتي تعرف حاليا بجامعة كولومبيا للخدمة الإجتماعية .

وبدأت بلورة مفاهيم طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ومناقشة مشكلات العملاء كما تبدو في البيئة الإجتماعية التي يعيش فيها الفرد ، والإهتمام بالأسرة باعتبارها البيئة الأولى التي تسهم في مشكلاته ، والعمل على تحسين ظروفها ، وتزويدها بالمساعدات . كما ظهرت أهمية العلاقة بين العمل والإختصاصي الإجتماعي وأثرها في مساعدته في حل مشكلاته .

لما الحركة الثانية والتي ترأست مع حركة تنظيم الإحسان فهي حركة المحلات الإجتماعية " Social Settlement " — ١٨٨٤ — وقد قامت هذه

(١) Edith Abbot .Social Welfare and professional Education . erv- ed . (Chicago :

الحركة على فلسفة جديدة حيث أنشأ المهتمون " بالإصلاح الإجتماعى " محلات اجتماعية بالأحياء التى ينتشر فيها الفقر والإجرام ويتم عن طريقها معاونة الأهلى للوصول إلى حياة كريمة ناعمة وهذا من خلال للتأثير فى سلوكهم واتجاهاتهم ، وقد كانت محلة توينبى Toyenbee Hall التى أنشئت فى لندن عام ١٨٨٤ قد وجهت الأنظار إلى طريقة مستحدثة لعلاج الفقر والإجرام بعيدا عن أسلوب الإحسان التقليدى أو العقاب ، بل تعتمد على مساعدة الأفراد لكى يساعدوا أنفسهم بأنهم يملكون الحياة أفضل بأسلوب أكثر إنسانية .

وكان من نتيجة لتنتشر حركة تنظيم الإحسان والمحلات الإجتماعية فى أجزاء كثيرة من إنجلترا والعالم ، أن ظهرت مهنة الخدمة الإجتماعية فى أوائل هذا القرن . ومما هو جدير بالذكر أنه عند مطلع القرن الحالى كان الإتجاه الرأسمالى قد وصل إلى ذروته فى الولايات المتحدة الأمريكية فى الوقت الذى كانت فيه الحركات المتقدمة فى نمو مستمر مما دفع بالرأسمالية الأمريكية إلى محاولة القضاء على كل مايمكن من اضطراب قوة هذه الحركات حفاظا على النظام الرأسمالى الحر من الضياع . لذا فقد اهتمت الرأسمالية الأمريكية بتحسين الأجور للعمال ، وتقديم خدمات للجماهير لتخفيف حدة الأوضاع السيئة التى خلفها النظام الرأسمالى الحر حتى يضمن استقراره واستمرار مقاومته للإتجاهات التقدمية ، وكوسيلة لإمتصاص طاقات السخط والتبرم لدى الطبقات المأجورة المغلوبة على أمرها ، ومن ثم أصبح الإهتمام ببرامج الرعاية الإجتماعية فى إنجلترا وأمريكا واضحا أكثر منه فى أى دولة أخرى .

المرحلة الثالثة : المرحلة المهنية (المنظور الإجتماعى) ١٨٩٨ - ١٩٢٠

وهى الحقبة التى بدلت مع ميلاد الخدمة الإجتماعية كمهنة عام ١٨٩٨ حينما سعت كل من مرسى ريتشموند وجين أمز لإعداد نوزة تدريبية للعاملين بهيئات تنظيم الإحسان التى كانت سائدة فى امريك. من منتصف القرن الحالى .

حتى نهاية العشرينيات . إلا أن البرنامج التدريبي لم يلبث أن تطور إلى عام فعالين دراسيين منتظمين ، ليس فقط لتأهيل العاملين ولكن لإعداد أجيال جديدة من الاختصاصيين الاجتماعيين وذلك بجامعة كولومبيا .

وتكمن الملامح العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية الحديثة في المجالات المبكرة التي وضعت جمعية تنظيم الإصمان في بريطانيا بذورها الأولى ، وكذلك في مقررات التدريب المتقدمة التي نظمتها مدرسة لندن للإقتصاد وغيرها في أواخر القرن الماضي ، إلا أن الإنطلاقة الفعلية تورخ عادة بعام ١٩١٧ عندما أصدرت ماري ريتشوند كتابها الشهير الذي أطلقت عليه " التشخيص الاجتماعي Social Diagnosis " . ورغم أن الواقع يقول بأن جنود طريقة العمل مع الحالات الفردية نبتت في بريطانيا إلا أنها نمت وتطورت في أمريكا ، ربما كإعكاس لما تضيفه تلك البلاد على المجتمع من فردية متميزة .

وقبل الحرب العالمية الأولى وبهذا كان الإهتمام الأساسي لطريقة العمل مع الحالات الفردية يتجه نحو تعديل ظروف البيئة الاجتماعية التي تؤثر في الأفراد الذين يعانون من مظاهر سوء التكيف . وكان الكثيرون يعتقدون في حتمية تأثير البيئة الاجتماعية والإقتصادية في تشكيل حياة الفرد ، وكانت مظاهر البؤس والقمعاء الإنساني تعزى إلى البيئة الاجتماعية وتأثيرها السيء على الفرد ، فالمساكن السيئة تؤدي إلى الصراعات الأسرية والطلاق والهجر ، والمناطق غير الصحية تؤدي إلى المرض والبطالة والعجز ، وعدم توفر الحدائق العامة والأندية للصبان والمراهقين تؤدي إلى الإحتراف والجريمة ، والفقر يؤدي إلى الإحتلال الخلقى وينفع إلى شرب الخمر والإيمان . وهكذا كانت مشكلات البيئة الخارجية في تصورهم هي العامل الرئيسي الذي يسبب كل مشكلات الأفراد . وقد أخذ الاختصاصيون الاجتماعيون في هذه المرحلة بالنموذج الطبي وإهتموا بالمرض الاجتماعي أو الإضطراب النفسي الاجتماعي . وركزوا جهودهم حول المشكلة التي يعاني منها الفرد .

ولما كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية هي الطريقة المحورية لممارسة الخدمة الاجتماعية آنذاك فقد اشتملت المعارف على مجموعة من "الكورسات" المتشعبة في علم الاجتماع والمشكلات الاجتماعية وفن المقابلة وما اصطلحت ريتشموند على تسميته : بمنهج التشخيص الاجتماعي لخدمة الفرد الأمرية ، والبحث الاجتماعي ، إلى جانب إلمامه بتاريخ الرعاية الاجتماعية وتطورها في أوروبا وأمريكا ، أما للتدريب الميداني فقد احتل أهمية خاصة في هذه الفترة كنوع من التدريب المباشر من خلال مدرب قلدر على تدريب الآخرين على كيفية تشخيص المشكلات واستقصاء الحقائق وتحرر الأحقية للمساعدة من خلال ما كان يسمى في هذه الفترة " علاقة الصداقة والود " . (١)

أما المادة العلمية التي تشتملها هذه " الكورسات " فلم تشمل نظريات أو نماذج علمية ، كما كانت في مجموعها معارف مستقاة حرفياً من بعض العلوم التي هي نفسها كانت في هذه الفترة علوماً ولادة حديثة العهد بجاهد روادها لإثبات استقلالها كعلوم مستقلة ، ولم تجتمع لها بعد تراثاً نظرياً منظماً ومقنناً . فلم الاجتماع وعلم النفس والطب النفسي والإدارة والبحث ، كانت كلها في مراحلها الجنينية الأولى من خلال أعمال روادها كلوجيست كونت ودور كايم وماكيفر لعلم الاجتماع ، وفونددت وبينيه لعلم النفس ، وكريشمنر للطب النفسي ، وليروكس في الإدارة ، وستيولرت ميل في البحث وهكذا (٢) .

من ثم فقد لجأت (ريتشموند) إلى صياغة نظريتها في طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال المنهج الذي يطلق عليه الميثاقور المسمى Medical Causal Metafore أي لاستعادة النموذج الطبي بمعنى أنه لعلاج لمرض بدون

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السد محمد ، الموقف النظري لخدمة الفرد المعاصرة ، الطبعة الثانية ،

القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٤ ، ص من : ٢٥ - ٢٨ .

(٢) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السد محمد ، الموقف النظري لخدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ،

ص من : ٢٥ - ٢٨ .

تشخيص ولا تشخيص بلا دراسة ، ورغم الإنتقادات الحادة التي وجهت لمنطق السببية في العلوم الإنسانية في أواخر القرن الماضي حتى أوائل القرن الحالي - الذي يزعم أن لكل مطول علة هي سببها ، وخاصة من فلاسفة علوم الحياة والفيزياء أمثال " أسبينوزا " و " كانت " وغيرهما ، إلا أن محاولة (ريتشموند) المبكرة للدعوة لتشخيص المشكلة من خلال مجموعة افتراضات من العوامل الاجتماعية المختلفة ، كانت مبادرة خلقة في حينها بغض النظر عن عدم اعتماد التشخيص ذاته على نظريات مقننة أو قوانين علمية ثابتة ، وهي التي لم توجد بعد في مجال العلوم الإنسانية . فقبل التشخيص الاجتماعي الذي نشرته ريتشموند ١٩١٧ كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تدرس من خلال مجموعة من الخبرات المتناثرة للعاملين القدامى لكيفية التأكد من حق العملاء في الإعانة أو الخدمة التشغيلية أو الإيداعية وما أشبه دون إهتمام يذكر بالبحث في سبب المشكلة وعواملها .

لما أساليب التشخيص كما حددتها ريتشموند فقد اعتمدت كلياً على الخبرات الخاصة بها في العمل بمؤسسات تنظيم الإحسان ، كالمقابلة التي تستهدف معرفة حقيقة احتياج العميل ، والمستندات الدالة على الأحقية ، والزيارة الميدانية للتأكد من صدق العميل .

لما القيم أو المبادئ كما كانت تسمى آنذاك فهي مستوحاة من الدستور الأمريكي الصادر المعدل بعد حركة تحرير الزوج ١٨٧٠ لمواجهته التمييز العنصري والأحوال التي كانت تعيشها الأقليات المهاجرة في تلك الفترة . من ثم فقد حددت : عدم التحيز للجنس واللون والعقيدة ، حق تقرير المصير ، واحترام كرامة الإنسان ، والسرية ، لتعزيز استمرار المهنة واستقرارها بكتساب المؤيدين لها من الطوائف المختلفة .

لما معارف الرهابة الاجتماعية فقد تقتصر على مجموعة من حركات الإصلاح الإجتماعى التى انتشرت فى أوروبا وخاصة فى موطن المهاجرين كإنجلترا وفرنسا وألمانيا ، كما تتمثل فيما كان يسمى بقرابين الفقر وحركة المحلات وما إلى ذلك .لما العلوم الأخرى ، فقد اشتملت على المعطيات الأولية المتاحة لهذه العلوم إلى جانب المعارف الأفقية الخاصة بوصف المؤسسات المحلية وللجان الإصلاحية والجماعات العرقية والتشريع الأمريكى وسياسة الأحزاب الاجتماعية ، إلا أنها جميعا لم تخضع لتقنين علمى نظرى محدد أو إطار فكرى متفق عليه .

أما للتدريب الميدانى ، فكان نمطا تقليديا لخطوات شبه موحدة ، يقوم على نقل خبرة القدماى إلى الطلاب ، بصوابها وأخطائها اللهم إلا التأكد من قدرة الطالب على تحرى المشكلة على النحو الذى يسلكه المدرب أو المشرف . وخلال هذه الحقبة لم تحقق المهنة انتشارا لها فى الدول الأخرى حتى إنجلترا التى رفضتها رغم إرسالها لمبعوثين لها لدراستها فى أمريكا (١) .

نوجز ما تقدم بالقول بأن هذه المرحلة تميزت بما يلى :

- ١ - معارف اجتهادية عشوائية من علوم طبيعية وإنسانية كالطب وعلم النفس والإجتماع .
- ٢ - عدم الإعتماد على بناء نظري متكامل للمواد التى تدرس والأساليب التى تعلم .
- ٣ - التركيز على البيئة والعوامل الاجتماعية أى خارج الفرد أكثر من التركيز على العوامل الذاتية عند ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السويى محمد ، مرجع سابق . ص ٢٦ - ٢٧ .

٤ - استعارة قيم المجتمع بأحزابه المختلفة وأيديولوجياته ومعتقداته لممارسة المهنة .

٥ - التدريب الميداني أقرب إلى التدريب الحرفي منه إلى التدريب المهني
Apprentice

٦ - البناء النظري الوحيد كان يتمثل في " التشخيص الإجتماعي " أو الميتافور الطبي لريتشموند ، كنموذج علمي لجهادى يقوم على مقولة فرضية مؤداهما " مشكل الإنسان وبالتالي مشكل أسرته نابعة من عوامل خارج ذاته كالبطالة والفقر والتفكك الأسرى وداخل ذاته متمثلة في الكسل والإنحراف . لذلك يجب تقويم سلوكه بالنصح واللين وتقديم مايمكن من خدمات مادية له .

٧ - الخدمة الإجتماعية هي طريقة العمل مع الحالات الفردية ولا وجود لطرق أخرى .

٨ - عدم انتشار الخدمة الإجتماعية في أى من بلدان العالم حتى في أوروبا وخاصة إنجلترا التى يفترض أنها " الموطن الأم لأمريكا " والتى صدرت قوانين للفقر للحكومية وحركات تنظيم الإحسان والمحلات إلى الولايات المتحدة ، حيث فشلت البعثة التى أوفدت من إنجلترا لدراسة الخدمة الإجتماعية ١٩١٧ فى جامعة كولومبيا فى اقتناع المسؤولين الإنجليز بتعليمها كمهنة مستقلة .^(١)

المرحلة الرابعة : المرحلة العلمية المبكرة (المنظور السيكولوجي) من عام

١٩٢٠ - ١٩٥٠ :

فى أعقاب الحرب العالمية (١٩١٤ - ١٩١٨) ولجأت طريقة العمل مع الحالات الفردية عملاء من نوع جديد . ولم تكن المشكلة الإجتماعية أو الحصول على

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ٢٦ : ٢٨ .

المساعدات المالية تمثل أهم المشكلات التي يلجأ الصلاء بسببها حيث لوحظ أن كثيراً من الجنود المارين من الحرب يعانون من الإضطرابات النفسية ، ولم يكن من السهل مساعدتهم بطريقة العمل مع الحالات الفردية السائدة في تلك الفترة لقصورها عن دراسة العوامل الإنفعالية في حياة الفرد . ولقد صلاص هذه الفترة ظهور كثير من المؤلفات والأبحاث لدراسة مشكلات الإضطرابات النفسية للأطفال. كما إنتشرت نظريات التحليل النفسي ومكتشفات فرويد (Freud) ، وظهر عدد من الأطباء النفسيين ساهموا بمعلوماتهم وتجاربهم في إثراء العلاج النفسي ، مما أدى إلى تغيير في وجهه نظر الاختصاصيين الاجتماعيين في تناول الحالات التي تحول إليهم ، وأصبحوا يعتقدون أن ترويد العميل بمساعدة مالية أو توفير العلاج الطبي له ، أو تهينة سكن ملائم أو إلحاقه بعمل ، لايمبر عن طريقة العمل مع الحالات الفردية ، واقتنعوا أنها حتى تتحول إلى طريقة علمية ينبغي أن تعتمد على النظريات الميكولوجية المستحدثة . واتجهت طريقة العمل مع الحالات الفردية نحو تنمية شخصية الفرد وتقويتها باستثمار قدراته حتى يتحقق له التضج الاجتماعي والإنتران النفسي، وبالتالي يستطيع العميل التغلب على ما يولجه من عوائق أو صعاب . وكان من نتيجة هذا الإتجاه التخلي عن المحاولات التي كانت تبذل لتعديل البيئة الطبيعية كوسيلة للعلاج .

ولقد أدى التحول في تأكيد أثر العوامل الاجتماعية في مشكلات الفرد إلى الإهتمام بشخصية الفرد نفسه ، إلى التعمق في دراسة العلوم السلوكية للوصول إلى مفاهيم ونظريات واضحة لتفسير سلوك الشخص وللتعرف على الدور الذي تلعبه الدوافع والحاجات في حياة الفرد ، للوصول إلى طريقة علمية تساعد الفرد في المشاركة لحل مشكلته وتثير فيه القدرة على تحمل نصيبه من المسؤولية الذاتية . وقد اربطت هذه المرحلة بانتشار النظرية الفرويدية (الفرويد) في أوربائهم انتقالها سنة ١٩١١ إلى الولايات المتحدة وما تلاها من نظريات إضائية معدلة أو رافضة أو

متحفظة على مفاهيمها الرئيسية في التعريف بالإنسان ومشكلاته وسلوكه ، كالنظرية الوظيفية (إراتك) ، والفردية (ألدلر) ، والنفس الاجتماعية (السيكوسوسيال) لسوليفان وهورنى . كما ارتبطت هذه المرحلة ببدايات لصياغة نظريات مستقلة في علم الاجتماع أبرزها نظرية النظام الإجتماعى "لدور كايم" ١٩١٧ ، ونظرية الجماعات الصغيرة "لإستروارد" ونظرية الصراع للطماء لروس أمثال "بولكنين ونوفيكوف". كما تبلورت نظريات خاصة بعلم النفس بعيدا عن مجال الطب النفسى حول الذكاء "لفرانسيس جالتون وبينيه وثيرستون" ، والسلوك "لماكوجال ويانج" وغيرهما . أما فى مجال التربية فقد بدأت تشكل نماذج نظرية متعارضة حول أساس التربية أبرزها "نظرية المحولة والخطأ والنظرية التحليلية وانتقال الأثر مع بدايات مبكرة للنظرية السلوكية بمفهومها التقليدى "لواطسون وبافلوف" .

وكانت أبرز هذه النظريات التى تأثرت بها الخدمة الاجتماعية متمثلة آنذاك فى طريقة وحيدة وهى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، هى النظرية الفرويدية التى أحدثت ثورة عارمة على المنظور التقليدى لريتشموند ولأبت مفاهيمها رأسا على عقب ، حينما دعت إلى البحث داخل الإنسان وليس خارجه إذا ما أردنا علاجاً لمشاكله من خلال منظور (فرويد) التقليدى المسمى " بعلم نفس الأد " ID psychology الذى حمل فيه الدوافع اللاشعورية مسئولية الجناح والانحراف والمرض والسلوك (١).

ومن مفاهيم للنظريات التى سادت فى هذه الفترة ما يلى :

- ١ - إن للفرد حياته الإنفعالية الدلغية ، وعلاقته الاجتماعية بالموقف الخارجى ، ولأن إجتماعات العمل نحو الموقف وإدراكه له يعتبران أكثر تأثيراً وأهمية من الموقف نفسه .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد - مرجع - ج٢ ص ٢٨ . ٢٩

- ٢ - لا يمكن تفسير سلوك الفرد الفراهمن إلا فى ضوء خبراته الماضية وأسلوب الحياة الذى نشأ عليه .
 - ٣ - للأسرة أثر حاسم فى تشكيل سلوك الفرد وتكوينه الإجتماعى ولا يمكن علاج الإضطرابات النفسية إلا عن طريق دراسة السنوات التكوينية للفرد.
 - ٤ - يكون علاج المشكلات الإنفعالية أكثر فاعلية إذا سعى إليه العميل بنفسه وشعر بحاجته إليه .
 - ٥ - يتم علاج المشكلات الإنفعالية عن طريق العلاقة المهنية بين الاختصاصى الإجتماعى والعميل. علماً بأن العملاء يختلفون فيما بينهم إختلافاً كبيراً فى قدراتهم على إستخدام هذه العلاقة .
- وفى ضوء هذه المفاهيم لم يعد الاختصاصى الإجتماعى يهتم كثيراً بالحصول على معلومات متشعبة عن حياة العميل ويقتصر على المعلومات التى يراها ضرورية لفهم شخصية العميل والمشكلة القائمة فقط ، وأصبح أكثر موضوعية فى دراسته للقوى السيكولوجية المتفاعلة وتحليلها تحليلًا علميًا ، واهتم الاختصاصى الإجتماعى بتنمية قدرة العميل على التكيف مع ذاته ، وإستثمار إمكانياته وقدراته ، وتبصيره بدوافعه ومساعدته على تفهم حاجته وكيفية إشباعها .
- وقد ارتبطت المجالات النوعية المحدودة التى انتشرت فيها الخدمة الإجتماعية بصفة عامة كالمجال الطبى والمدرسى والإضطرابات النفسية إلى جانب المجال الأسرى الذى بدأت به الخدمة الإجتماعية بالمنظور الفرويدى دون ما تطويع أو محاولة لتطويعه ليتناسب ودور الاختصاصى الإجتماعى غير المهيب أساساً لعمليات التحليل النفسى التى نالت بها النظرية . على هذا النحو ربطت ريشموند ١٩٢١ - ١٩٢٣ بين مفهومها السابق عن التشخيص الإجتماعى المعتمد على العوامل الإجتماعية بالمفهوم الفرويدى الذى يعتمد على العوامل الداخلية فى آخر

مؤلف لها ، كما قدمت جورنون هاملتون تفسيراً فرويدياً خالصاً للمشكلة المراد إيجاد حل لها . وعن أساليب علاجها قدم كل منهما نموذجاً مبسطاً بل ومشوها للعلاج الذى وضعه فرويد أصلاً لحالات الإضطراب النفسى بما يتناسب مع مقومات الاختصاصى الإجتماعى وامكاناته لتجنب اتهام المهنة بممارسة عمليات غير مهنية لها .

وعلى سبيل المثال ، فقد تمثلت أساليب العلاج فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فى مفهوم العلاقة العاطفية (المهنية) كبديل لمفهوم (الارتباط الوثيق) Rapport فى النظرية الفرويدية ، والتاريخ التطورى كبديل لمفهوم (تداعى الذكريات) Free Association ، والتحويل كبديل لمفهوم (التقمص) ، والبصيرة كبديل لمفهوم التحليل النفسى وهكذا . ثم ظهرت بعد ذلك النظرية الوظيفية (التقليدية) التى استمدت مفاهيمها من النظرية الوظيفية فى علم النفس لأوتوراثك . ويجب أن نؤكد أن الجهود التى بذلت لتحليل شخصية العميل وإحاطته لم تحقق أهداف الخدمة الاجتماعية حيث أن الفرد يعيش دائماً فى بيئة إجتماعية يتأثر بها ويؤثر فيها ولا يمكن أن يعيش الفرد فى فراغ . فالقيم التى يتمتع بها والاتجاهات التى يتبناها وتصرفته المختلفة ، ما هى إلا انعكاس للبيئة الاجتماعية التى تحيط به وهى بيئة دينامكية متغيرة تحتّم عليه القيام بوظيفته الاجتماعية والتوافق مع المواقف المختلفة بتسجام وفاعلية . ولتثبت الدراسات الاجتماعية والنفسية أن سلوك الفرد هو محصلة لتفاعل الشخصية فى الموقف . من هنا ظهر المنظور النفسى الاجتماعى الذى إهتم بكل من المقومات النفسية لداخلية للفرد وبالمضمون الاجتماعى الذى يعيش فيه . ولستخدمت عبارة " الشخص فى الموقف " للإشارة إلى التمسك العام للفرد فى تفاعله مع الآخرين فى بيئته المباشرة كالأ أسرة والأصدقاء ، والجيران والمدرسين ، وأصحاب العمل ، وغيرهم وكذلك فى تفاعله مع المنظمات الأخرى كالمستشفيات والأندية والجمعيات وغيرها .

وهكذا أخذت طريقة العمل مع الحالات الفردية تهتم بكل من الشخص ،
والموقف ، والتفاعل القائم بينهما .

أولاً : شخصية الفرد :

لما شخصية الفرد فقد وجد الاختصاصيون الاجتماعيون في مفاهيم فرويد
وأتباعه الإطار المرجعي . الذى يساعدهم على فهم الفرد وتفسير تصرفاته وتحديد
مشكلته . ويهمننا من مفاهيم فرويد تلك التى تأثرت بها طريقة العمل مع الحالات
الفردية .

١ - يرى فرويد أن الإضطراب النفسى حسيطة العديد من الخبرات النفسية
المؤلمة التى تكونت فى الفترات المبكرة من حياة الإنسان . أى أن
الأعراض النفسية الشاذة ترتبط بذكريات وصدمات مبكرة ، ورغم أنها
لاشعورية إلا أنها لاتزال مع ذلك نشطة وذات تأثير فعال فى حياة
المريض . وتصبح الخبرات الأليمة المبكرة لاشعورية بعد ما حدث لها من
كبت بسبب طابعها الجنسى . ولذلك فالعلاج ينحصر إلى حد كبير فى
الكشف عن الخبرات اللاشعورية المبكرة حتى يتمكن المريض من أن يعبر
عن الإنفعالات الشديدة المرتبطة بالصدمات، وبالتالي يتم التوصل
للإمتصاص بالمرض ثم علاج الأعراض تلقائياً . أى أن المحلل النفسى : -
أ - لايهتم بالأعراض المرضية التى يذهب بها المريض ، بل يرى أن هذه
الأعراض تعبر عن مشكلات أخرى أعمق هى التى يجب أن يتجه إليها
العلاج .

ب - يرى أن المرض النفسى ينبعث عن دوافع لاشعورية . لايحكم فيها
الجانب الشعورى من الشخصية ولكن توجهه العوامل الكامنة فى
اللاشعور .

ج - يؤمن بأن جذور المشكلة تضرب في أعماق الماضي من حياة الشخص ،
أي لخبرات الطفولة والعلاقات بالوالدين في السنوات الخمس الأولى من
العمر .

٢ - يرى فرويد أن الجهاز النفسي للفرد يتكون من الهو (Id) ثم الأنا (Ego) ثم
الأنا الأعلى Super Ego . والهو هي الطاقة التي يولد بها الفرد ،
وتتضمن نوازع فطرية تسعى دائماً إلى الإشباع وتمثل طاقة دائمة من
العمل والنشاط ، وهي منطقة لاشعورية تضم الرغبات المكبوتة التي لم
يتحقق لها الإشباع ، والخبرات المولمة والأحاسيس المصاحبة لها .
وتكبت هذه الرغبات والمشاعر في اللاشعور حتى يستعيد الفرد توازنه .
النفسي . ويركز فرويد على الدافع الجنسي كأقوى هذه النوازع الفطرية التي
قد تسيطر ، أو تتضمنها كافة النوازع العدوانية .

لما الأنا (Ego) فهي المنطقة للشعورية التي تمثل الواقع الخارجي وترتبط
به ، وقد انفصلت هذه المنطقة عن الهو (Id) نتيجة للتنشئة الاجتماعية للفرد ونموه
النفسي ، وبعد أن كان يستجيب لنوازع اللذة والألم أصبح مدركاً لأهمية الثواب
والعقاب . ويتعامل مع الواقع الخارجي كحقيقة منفصلة عن " الهو " الذي كان يرتبط
بالأم ، وهذه الذات للشعورية التي إستقلت عن الأم تحلّل التوفيق بين النوازع
الدخلية للذات الدنيا ومتطلبات الواقع الخارجي . أما الأنا الأعلى (Super Ego)
فهو منطقة تقع غالباً في اللاشعور وتمثل القيم والأحكام الأخلاقية والأوامر والنواهي
والثواب والعقاب وكافة المعايير الاجتماعية التي تكونت عن طريق توجيه الآباء
والقوى الضابطة الأخرى في حياة الفرد .

كذلك يشير " الأنا الأعلى " إلى الآثار السلبية التي تنشأ نتيجة لصراع
محتمل بين النوازع والقيم ، أو عند الخروج على التصرفات النابعة من القيم .

وهكذا يرى فرويد أن توازن وتكامل الشخصية يرتبط بالضرورة بتوازن وتكامل هذه القوى الثلاث . وتنشأ الاضطرابات النفسية نتيجة للخلل الذى يصيب جوانب الجهاز النفسى وتمعز الشخصية عن التكيف السليم مع نفسها ومع البيئة فى نفس الوقت .

ثانياً : البيئة الإجتماعية :

تتكون البيئة الإجتماعية من الأسرة ، والحالة الإقتصادية ، والمدرسة ، والعمل والمجتمع المحلى ، والمؤسسات ، والعوامل الثقافية السائدة فى المجتمع ومتضمنته من عادات وتقاليد ونظم . والبيئة الإجتماعية هى التى توفر فرص إشباع الحاجات الإنسانية ومنها إشباع الحاجات الفسيولوجية كالطعام والنمو والراحة والحركة والتناسل ، ويعتبر إشباع هذه الحاجات الأولية من الأمور الأساسية ، وبدون إشباعها يتعرض الفرد للهلاك . كذلك تهىء البيئة الفرص لإشباع الحاجات الإجتماعية كالحاجة إلى تكوين علاقات الصداقة والزمالة ، والحاجة إلى التعليم ، والعمل والملبس والإرتباط بالمجتمع ، والإمتلاك والزواج ، وإشباع الحاجات النفسية كالحاجة إلى الإهتمام والحب ، والتقدير ، والأمن ، والقبول ، والنجاح ، وتأكيد الذات . ويؤدى الحرمان من إشباع الحاجات الإجتماعية إلى كراهية المجتمع وما يمثله من قيم وقواعد ومثل . والحرمان من إشباع الحاجات النفسية يؤدى إلى القلق وما يصاحبه من مخاوف وإضطرابات وضعف الثقة بالنفس والإحساس بالتماسة والشقاء .

وتتوقف عمليات التكيف الإجتماعى على مدى متوفره البيئة وما تقدمه للفرد من القدرة والمهارة والإستيعاب الذى ييسر له إشباع حاجاته ، وتؤكد العلوم السلوكية أن هذه القدرات والمهارات تتكون لدى الفرد خلال مراحل حياته المبكرة عن طريق التربية السوية . فالتكيف مع الواقع هو محصلة لمجموعة الخبرات

والتجارب التي مر بها الفرد وأثرت في الأسلوب الذي يتبعه لإسباغ حاجاته ،
وطريقة تعامله مع الآخرين .

ويرتبط التكيف الإجتماعى بقدرة الفرد على تقبل نفسه ، إذ تؤثر فكرة الفرد
عن ذاته في نمط السلوك الذي يلجأ إليه في المواقف المختلفة ، والفرد الذى لا
يرضى عن نفسه يتعرض دائماً للإحباط والشعور بالعجز وعدم الثقة بالنفس ، وهذا
يدفعه إلى الإنطواء والإسحاب أو الميل إلى العدوان .

وأن يعرف الفرد مقوماته الذاتية أى قدراته وحدود إمكانياته والأهداف
التي يرغب فى تحقيقها ووقوعها فى دائرة إمكانياته الواقعية ، فإن هذا الفرد يستطيع
مواجهة مواقف الحياة المختلفة والتعامل معها بأسلوب واقعى ، وكذلك يتوقف
التكيف الناجح على مرونة الإستجابة للمواقف المتغيرة ، إذ أن التكيف عملية دينامية
مستمرة طوال حياته تستدعى من الفرد أن يعدل من سلوكه لتكوين علاقات أكثر
ملائمة مع الموقف الذى يعيش فيه . والفرد يتعرض لسوء التكيف والإضطرابات
النفسية الإجتماعية إذا ظلت إستجاباته جامدة لا تقبل أى تغيير على الرغم من تغير
الموقف .

ثالثاً : التفاعل بين الفرد والبيئة :

يتكون الموقف نتيجة تفاعل العوامل الشخصية مع ظروف البيئة الإجتماعية
بكل ما تشمله من عناصر ، وتعتبر الوظيفة الإجتماعية التي يقوم بها الفرد وخاصة
فى العلاقات الشخصية المتبادلة محصلة هذا التفاعل . وكما توفر البيئة الفرص
والحواجز ، فهي توفر أيضاً الإحباط والحرمان . وهى لا تتضمن الحقائق المادية
الملموسة وحدها كالطعام والملبس والمأوى والرعاية الطبية وفرص العمل والأمن
المادى فقط ، ولكنها تشمل أيضاً الحقائق الإجتماعية النفسية التى تظهر خلال
العلاقات المتبادلة بين الأشخاص . فالكائنات الإنسانية فى حاجة إلى العلاقات

الاجتماعية بقدر حاجتها إلى الطعام والمأوى . والطفل الرضيع يمكن أن يتعرض للموت البطئ لا بسبب حاجته للغذاء فحسب بل بسبب نكد الأم له وحرمانه من علاقات الأمومة الدافئة .

والفرد لابد وأن يعتمد على البيئة لتزويده بفرص تكوين العلاقات الاجتماعية بأنواعها المختلفة ، بالأباء ، والإخوة والأخوات ، وعلاقات الأسرة الخارجية ، والزواج ، والأصدقاء والمعارف . وتكوين هذه العلاقات لا يتوقف بدرجة كبيرة على قوى مستقلة تقع في نطاق جهود الفرد الذاتية وإختياراته للخاصة . ومن الناحية الاجتماعية تفرض الحقائق ضغوطاً عميقة على الفرد خاصة في مجال القيم ، والتصورات والسلوك ومستويات الطموح وإدراك الفرد للآخرين وإدراكه لذاته . وفي البداية تنتقل هذه المؤثرات عن طريق الأسرة ثم تعرضها العلاقات الاجتماعية في المراحل اللاحقة . ولذلك فإن البيئة الاجتماعية في جملتها التي تحيط بالفرد تشكل أنماطه السلوكية وتصرفاته وتثير إستجاباته من الجوانب المختلفة ، كما تتفاعل في نفس الوقت مع مجموعة مركبة أخرى تمثل جوانب الشخصية .

والفرد لا يتفاعل مع البيئة كما هي كثنة ولكن حسب إدراكه الحسى لها ، ويؤثر في إدراكه عدد كبير من العوامل النفسية من بينها تلك العوامل المرتبطة بخبراته السابقة وصدمات الطفولة المبكرة .

والفرد كثيراً ما يخلط بين أفكاره ومشاعره الخاصة ، وبين أفكار ومشاعر الآخرين ، ويؤدى إدراكه الخاطئ للبيئة إلى إستجابات لا يتوقعها من البيئة ، وبالتالي تزداد توقراته وصراعاته مع البيئة .

وكانت جوردون هاملتون (Cordon Hamilton) قد وضعت تصوراً محدداً يتضمن الخطوط الأساسية لمدخل طريقة للعمل مع الحالات الفردية أصبح يعرف فيما بعد بالمدرسة " التشخيصية " وقد جاء ذلك في سياق مقال كتبه في عام

١٩٣٧ تحت عنوان " المفاهيم الأساسية في خدمة الفرد " . وقد شرحت في هذا المقال أهم الركائز في المنظور " النفسي الإجتماعي " بإعتباره نسق مفتوح من الفكر يتغير بصورة مستمرة وينمو ويتطور بكتشاف حقائق جديدة ، وبظهور القضايا ، والمفاهيم ، والإفتراضات ، والنظريات الحديثة . وفي مقال كتبه جوردون هاملتون أيضاً " الفلسفة الأساسية لخدمة الفرد " أشارت إلى الإختلافات الجوهرية بين المدرسة التشخيصية التي كانت من أهم دعائها وبين المدرسة الوظيفية ، وكان لهذه المقالة تأثيرها في تحديد معالم المدخل التشخيصي في طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المرحلة الخامسة : المرحلة العلمية المحدثه Modified Theories (١٩٥٠ - ١٩٧٠ وما بعدها)

وهي المرحلة الخصبة في مسيرة النظرية في الخدمة الإجتماعية باعتمادها لاعلى مجرد الإقتباس الحرفي لنظريات العلوم الأخرى ولكن على تطوير نظريات مختارة بعناية من هذه العلوم لتناسب أهداف المهنة وقيمتها من خلال مبادرات إبداعية مهدت السبيل لمزيد من الإسهامات وصولاً لإستقلالية المهنة وعدم تبعيتها. ويرى " زاسترو وسبيورين " أن من أهم العوامل التي أدت إلى رفض التطبيق الحرفي للنظريات القائمة في العلوم الأخرى ما يلي :-

- ١ - الإزدهار العلمي الذي حققته علوم أخرى بعيداً عن الطب النفسي والتربية وخاصة علم الإجتماع للتطبيقي وعلم الإتصال والأنثروبولوجيا والتخطيط ، والإزدواجية التي تمثلت في نظريات الإجتماع النفسي وما يقابلها من نظريات علم النفس الإجتماعي حيث زلجت كل منهما حقائق النفس بحقائق المجتمع وإن اختلفت كل منهما في تحديد المتغير المعتمد والمستقل تبعاً للتخصص الذي نبعت منه النظرية.

- ٢ - الانتقادات الشديدة التي وجهت إلى نمط الاعتمادية المطلقة لممارسة الخدمة الاجتماعية وخاصة من الممارسين والباحثين مثال كود يشيان Cuditian وسترين Stream لإختلاف الطبيعة الاجتماعية عن كلفة الطبائع الأخرى .
- ٣ - زادت حركة البحوث الخالصة والمقارنة والتجريبية التي أظهرت حاجة الممارسة إلى تطويع نظرياتها لتناسب طبيعة المؤسسات والعملاء وواجبات الاختصاصي الاجتماعي .
- ٤ - أثر اعتماد المهنة على نظريات مستعارة من العلوم الأخرى على مكانتها المجتمعية إلى حد وصف البعض لها بأنها مهنة مساعدة لم تتوفر لها مقومات المهنة الرئيسية وخاصة المعارف النظرية منها التي تميزها عن العلوم والمهن الأخرى .
- ٥ - إنشاء هيئات موحدة للإشراف على ممارسة الخدمة الاجتماعية وتعليمها، وأهمها : -
- الهيئة الأمريكية للإختصاصيين الاجتماعيين N.A.S.W. ، والهيئة الأمريكية لتعليم الخدمة الاجتماعية . وقد شهدت هذه المرحلة نظريات مطوعة خاصة بالطرق الثلاثة ، وبعض المجالات حلول أصحابها صياغة إطار نظري مستقل للتدخل المهني رغم الإرتكان إلى نظريات أكثر استقراً في مجال العلوم الإنسانية.
- ولعل أهم ما يميز هذه المرحلة ما قامت به هاملتون (١٩٥١ Hamilton) من صياغة المبادئ الأساسية للمنظور " النفسي الاجتماعي " Psychosocial Approach عام ١٩٥١ وقد وجد هذا المنظور إنتشاراً كبيراً في دوائر طريقة العمل مع الحالات الفردية

وقد تناولت فلورنس هوليس (Hollis ١٩٦٤) . هذا المنظور وصقلت على تحديد وتوضيح لمبادئه . وأصبح يعبر حالياً عن منظور في طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال نظرية النسق . ويشير هذا المنظور إلى أن النسق الأساسي الذي يوجه إليه كل من التشخيص والعلاج هو الجشقات الذي يولف ' الشخص - في - المواقف - Situation - in - a - person ' ، أو الوحدة الوظيفية الكلية وما يجرى فيها من تفاعل متبادل بين العناصر المكونة لها ، أي أن مساعدة الشخص أو علاجه ينبغي للنظر إليه في مضمون تفاعله أو علاقته بالعالم الخارجي الذي ينتمي إليه ، بالإضافة إلى تفهم جوانب العالم الخارجي التي يتفاعل معها الشخص بصورة مباشرة وقد تمثل الأسرة هذه الجوانب ، أو بعض أعضاء الأسرة ، أو جماعته الاجتماعية ، أو البيئة المدرسية ، أو الوسط الذي يعمل فيه ، أو بعض الأنساق الأخرى التي يعتبر الشخص جزءاً منها . وقد ينظر أحياناً إليها نسق الأسرة نفسها باعتبارها " العمل " .

وتشير نظرية الأنساق إلى أن كل تغير يحدث في أحد أجزاء النسق الذي يتكون من الشخص في تفاعله المتبادل في الموقف تؤدي إلى تغيرات في الأجزاء الأخرى ، وأن هذه التغيرات المتبادلة بين المكونات المختلفة تتضمنها عملية مستمرة ، كما تحدث عمليات متبادلة كمشاهدة ، تكون أحياناً محفوفة بالمخاطر ، لتحقيق التوازن بين أجزاء النسق . ولما كانت نظرية النسق تنظر إلى الفرد باعتباره كائن عضوي ، فقد كانت نظرية " فرويد " تمثل الإطار الملائم لفهم ديناميات نسق شخصية الفرد في المنظور النفسي الاجتماعي مع التركيز على وظيفة " الأنا " وقرنته على التوافق . أي أن هذا المنظور يستمد أصوله من نظرية " فرويد " في الشخصية إلا أنه يهتم بكل من الحقائق الدلالية للإنسان بالإضافة إلى المضمون الاجتماعي الذي يعيش فيه ، ولذلك فهو يركز على شخصية العميل بما في ذلك تاريخه الاجتماعي ووظائف الذات ، كما يركز على المكونات البيئية

لمشكلة العميل ، ويدخل في حسابه ما تسهم به أسرة العميل وما تفرضه من ضغوط على أدائه الوظيفي بإعتبارها من المكونات الأساسية في التشخيص والعلاج . ويركز المنظور النفسي الإجتماعي على أهمية التقدير التشخيصي كجانب من عملية طريقة العمل مع الحالات الفردية كما يتضمن عملية التدخل . ولعل أهم هذه الإبداعات النظرية في طريقة العمل مع الحالات الفردية ما قام به نفر من الرواد المحدثين مثل هيلين بيرلمان ، وفلورنس هوليس ، وسمولى ، وورنر ، وستيوارت . ولعل من أبرز النظريات المطوعة في طريقة العمل مع الحالات الفردية في هذه المرحلة هي نظرية سيكولوجة الذات ، والنظرية السلوكية ، والنظرية المعرفية (العقلية) ، ويدخل حل المشكلة ، ونموذج الأزمات ، والعلاج الواقعي ، ونموذج العلاج القصير .. وغيرها من النماذج .

طريقة العمل مع الحالات الفردية والتطورات المعاصرة :

ورغم قناعتنا بأهمية طرق الخدمة الإجتماعية الثلاث وخاصة في مجتمعات تنن من الأمية وإنخفاض الوعي الإجتماعي والتخلف بكل معطياته ، إلا أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تمثل الهوية المميزة لدور الاختصاصي الإجتماعي في كافة المؤسسات على إختلاف أهدافها وفلسفتها . فهي عند العامة ولجبات الممارس لمساعدة الفقير أو المنحرف أو الممنن أو اللقيط أو الموق . وهي عند الخاصة ، السمة المهنية التي تميز الخدمة الإجتماعية عن المهن الأخرى . فمدراء المدارس يفسرون المهنة بأنها جهود لحل مشكلات التلاميذ الإجتماعية ، والأطباء يرونها مساعدات إجتماعية للمرضى الفقراء والمعوذين ، ورجال الامن يعتبرونها مهنة لمساعدة السجين المنحرف وهكذا .

ومن ثم كانت الحاجة إلى تدعيمها وإثرائها لتواكب التطورات المعاصرة من ناحية ، وللتغيرات الإجتماعية في واقعنا العربي من ناحية أخرى .

ويمكن تحديد أهم ملامح طريقة العمل مع الحالات الفردية المعاصرة فيما

يلي :

- ١ - طريقة العمل مع الحالات الفردية ، لابد وأن تكون وسيطاً بناءً بين الإكلينيكية المحددة كما هو سائد في المجتمع الأمريكي ، وبين الشمولية الواسعة التي استحدثتها الخدمة الاجتماعية الوقائية .
- فممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية هي علاج ووقاية معاً - فهي إذ تبحث عن حل لمشكلة بعينها ، تبحث في نفس الوقت عن تسريع لوقاية العملاء أو سياسات مشتركة تحمي الحالات المشابهة .
- ٢ - طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ليست مجرد فرد في مشكلة ، ولكنها أوسع مدى من ذلك لتشمل جماعة في مشكلة ، وحى في مشكلة بل ، والمجتمع الأكبر في المشكلة . فهي لفتح أوسع على الطرق الأخرى رغم تركيزها على الوجود الفردي .
- ٣ - نظرياتها ونماذجها - هي وإن كانت عامة للتدخل المهني لكافة طرق الخدمة الاجتماعية إلا أنها تطوع لتناسب العميل العربي والطبيعة الفردية لمشكلات عملاء .
- ٤ - أساليبها يجب أن تتعمق بالسرعة والحسم والواقعية من خلال بناء معرفي ومهارى ونفسي متكامل يستهدف فى النهاية نمو المواطن العربى وتحويله من انسان سلبي متوكل إلى عنصر إيجابى فعال .
- ٥ - نبذ العشوائية والإرتجال ، من خلال استحداث مقاييس مقننة تصب بشفافية متزايدة وقاطعية .
- ٦ - اللجوء إلى بساطة إجراءاتها الإدارية والنفسية ، كالتسجيل ، وقواعد التحويل، وإجراءات المقابلة بصورة تناسب إيقاع العصر ومتطلباته دون تعقيد أو مغالاة .

- ٧ - فيها هي قيم المواطن للشرقى بكل مصطلحاته الدينية والأخلاقية والتقليدية. من ثم ، فالحلجة ماسة إلى تضائل كافة الجهود لتعديل مسار الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بصفة خاصة لمواجهة التغيرات المعاصرة ومتطلبات إيقاع العصر.
- ٨ - ومن خلال هذا العرض أيضاً يتأكد لنا أن طريقة العمل مع الحالات الفردية هي نظام دينامي مفتوح Dynamic open System فهي دائمة الإرتداد للتأثير والطرق الجديدة لإضافتها إلى إطارها النظرى وخبرتها الميدانية ، وكل ما فيه معاونه للعلاء . لذلك أصبحنا نواجه اليوم بما لا يقل عن ثلاثين نمودجا علاجيا لطريقة العمل مع الحالات الفردية .
- وعموماً هناك عوامل ساهمت فى تطور هذه الطريقة حتى أصبحت بالصورة التى هي عليها الآن :
- ومن أهم العوامل التى ساعدت على تطور تلك الطريقة ما يلى :
- ١ - تطور علم النفس وكشفه للكثير من الحقائق الإنسانية وخصوصاً الاختلافات الفردية وضرورة مراعاتها .
- ٢ - تطور الاختبارات والمقاييس النفسية والشخصية التى تساعد على الكشف عن قدرات الأفراد وإمكانيات البيئة لاستثمارها وتوجيهها .
- ٣ - ظهور فرع جديد من علم النفس يبحث فى الدوافع الكامنة وراء السلوك البشرى وإزدياد المعرفة بحقيقة اللاشعور .
- ٤ - التطور الحضارى والحروب المختلفة وما خلفته من مشاكل اجتماعية واقتصادية ونفسية .
- ٥ - تطور العلوم الاجتماعية الإنسانية الأخرى مثل علم الاجتماع والبحث الاجتماعى والتربية والإقتصاد .

تتدرج البحوث حسب حلال الأوصاف السببية والإجماعية التي
 تعبر بها المجتمعات في تطور ها مما أدى إلى التيقظ بالحقوق الإنسانية
 وحرص الأفراد على ديها.

٧ - استناد طريقة العمل مع الحالات الفردية على مساهم للبحث العلمي
 وحصص بعض الحالات للتجربة وملاحظة ومتابعة الآثار المختلفة
 للظروف المحيطة والقوى المؤثرة في الإنسان مما دعم بعض النظريات
 السائدة

- تطور وسائل النشر والإعلام ووسائل الاتصال مما يسهل نقل المفاهيم
 الخاصة بالمدارس المعاصرة المنتشرة في بلاد العالم

المبحث الثاني

التعريف بطريقة العمل مع الحالات الفردية

تعريف :

تعددت التعاريف الخاصة بطريقة العمل مع الحالات الفردية بحسب مراحل تطورها وإن كانت جميعها تحمل ملامح مشتركة باعتبارها عملية علاجية يساهم فيها العميل بدور إيجابي للتغلب على مشكلاته ومن المناسب وقبل أن نشرع في التمرس لهذه التعاريف علينا أن نحدد شروط التعريف الجيد .

أولاً : من حيث الشكل والصياغة :

- ١ - أن يكون واضحاً محدداً غير مطلق يتسم بالسلامة اللغوية .
 - ٢ - أن يكون موجزاً قدر الإمكان خالياً من المترادفات .
- ثانياً : من حيث المضمون :
- ١ - أن يكشف عن ماهية الشيء المعروف .
 - ٢ - أن يبين الأهداف التي يسعى هذا النشاط لتحقيقها .
 - ٣ - أن يوضح كيفية أداء هذا النشاط .
 - ٤ - أن يصلح بقدر المستطاع لكل زمان ومكان .
 - ٥ - أن يوضح نوعية الشخص الذي سيمارس هذا النشاط والأفراد الذين يستفيدون منه والمكان الذي تمارس فيه .

وقد عرفت مارى ريتشموند Mary Richmond فى سنة ١٩١٥ فى

كتابها المشهور الذى عرف باسم التشخيص الاجتماعى Social Diagnosis طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها فن القيام بأعمال مختلفة لأشخاص مختلفين وبالتعاون معهم لتحسين أحوالهم الذاتية وظروف مجتمعهم فى نفس الوقت .

وأهم مايلقت النظر فى هذا التعريف أنه يطلق على طريقة العمل مع

لحالات الفردية " فن القيام بأعمال " ويقصد بكلمة الفن " المهارة " ومن المسلم به

أن المهارة تقوم على ثلاث عوامل أساسية هي : - الإستعداد ، والعلوم ، والتدريب والمران .

ولا يمكن في الواقع أن نتغاضى عن أهمية المرونة في ممارسة الخدمة الاجتماعية لأن الاختصاصي الاجتماعي خلال الممارسة يتصرف في مواقف متعددة ومتنوعة يستخدم فيها العلم ويطويعه حسب مقتضيات الموقف ومتطلباته . فالخدمة الاجتماعية كعلم تطبيقي لا تمارس في قوالب جامدة بل تراعى الفروق الفردية سواء بالنسبة للأشخاص أو الأسر أو الجماعات أو المجتمعات المحلية . وتمثل طريقة العمل مع الحالات الفردية تاريخيا وتطوريا تطبيقا لأساليب التفكير العلمي في الخدمة الاجتماعية ، والاستفادة من النظريات الخاصة بالعلوم السلوكية والعلوم الاجتماعية كعلم الاجتماع والاقتصاد والبيولوجي (علم الحياة) والعلوم السياسية .

وفي عام ١٩٢٢ عادت ريتشموند وعرفت طريقة العمل مع الحالات الفردية في كتابها المعروف باسم " طبيعة خدمة الفرد (What is Social Case Work) " خدمة الفرد هي تلك العمليات التي تحقق نمو الشخصية خلال مؤشرات التوافق للمفومة ، لكل فرد على حدة ، والتي تجرى بين الأشخاص وبيئتهم الاجتماعية " .

وفي هذا التعريف تهتم ريتشموند بالعمليات أو الخطوات المنهجية التي تسير في تسلسل منطقي حتى تصل إلى هدف معين ، وهو استعادة التكيف الاجتماعي أو العلاج الاجتماعي النفسي . كما تهتم بتنمية الشخصية أي تحرير وإطلاق كل مكامناته للشخص من طاقات وإقامة علاقات اجتماعية أفضل مع المجتمع الذي يعيش فيه . فالعملية الاجتماعية هي المظهر الدينامي في كل علاقة اجتماعية . وهي تصف هذه العمليات " بالعملية " أي أنها تخرج عن إطار الوعظ ومجرد إبداء النصيحة . فالطريقة العلمية بمنهجها الشامل هي زيادة الاعتماد على

للقواعد العلمية وصياغة وتجنب الأخطاء والخرافات والأوهام التي تعوق المعرفة الإنسانية أى أنها طريقة لاستكمال المعرفة وتمحيقها .

وفي سنة ١٩٣٩ عرفت شواينز طريقة للعمل مع الحالات الفردية بأنها تلك العمليات التي يقوم بها ممثلو منظمات الرعاية الاجتماعية والتي تتضمن تقديم الخدمة للأفراد ، سواء أخذت الخدمة شكل المساعدة المادية أو توجيه الأشخاص ، وذلك في ضوء سياساتها المقررة وحسب طبيعة الحاجات الفردية .

وواضح من هذا التعريف أنه يجعل العمليات تتضمن الخدمة سواء في شكل مساعدات مالية ، أو توجيه للشخص حسب طبيعة الحاجات الفردية أو المشكلات التي يواجهها الفرد ، كما ربطت طريقة العمل مع الحالات الفردية بمنظمات الرعاية الاجتماعية وسياساتها مما يكسبها التصديق الإجتماعي والتنظيم ، فشرط المنظمة ضروري في تحديد طبيعة الخدمات التي تقدم للعملاء ويجعل نشاطها خاضعا للإشراف والتنظيم .

وفي سنة ١٩٤٠ يعرف ستروود Strode طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها عملية مساعدة الفرد لتحقيق أفضل تكيف إجتماعي ممكن عن طريق دراسة الحالة الاجتماعية ، والمصادر الاجتماعية ، والمعرفة المستفادة من مجالات العلوم الأخرى .

وقد لجأ هذا التعريف إلى عبارة " تحقيق أفضل تكيف إجتماعي ممكن " أى أنه يراعى قدرات الفرد وقبليته للتعديل واستجابة البيئة للتغير . كما يهتم للتعريف بدراسة حالة الفرد والقرى الاجتماعية والموارد المتوفرة في البيئة مستقدا في ذلك إلى معارف العلوم الإنسانية التي ترتبط بالخدمات الاجتماعية .

وفي سنة ١٩٤٩ تعرف سوينن بلورز (Swithen Bawers) طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها " فن يعتمد على المعرفة بعلم العلاقات الإنسانية والمهارة في تكوين العلاقات ، ويهدف إلى بحث وتنظيم القدرات الموجودة لدى

الفرد ، وتعبئة الموارد الملائمة التي تتوفر في المجتمع المحلي لتحقيق أفضل تكيف ممكن بين العميل وبين بيئته الشاملة أو أي جانب منها " .

ويؤكد هذا التعريف على أهمية العلوم الإنسانية إلى جانب المهارة في تكوين العلاقات ، كما يحدد أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية من حيث التأثير الإيجابي في تنشيط وتنظيم قدرات العميل والبيئة معا باعتبار أن المشكلة دائما تمثل " شخصا في موقف " وينبغي أن توجه طريقة العمل مع الحالات الفردية جهودها لكل منهما .

وفي عام ١٩٥٧ عرفت هيلين بيرلمان (Helen Perlman) طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها عملية تمارس الرعاية الاجتماعية لمساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات التي تنوق أداؤهم لوظائفهم الاجتماعية بطريقة فعالة ومؤثرة .

وقد أكدت بيرلمان في هذا التعريف على طبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية العلاجية حيث تشير إلى مساعدة الأفراد على مواجهة مشكلاتهم التي نشأت عن اضطراب علاقاتهم الاجتماعية بالآخرين ، ويستدعي ذلك تزويد الأفراد بالخبرة والقدرة على التعامل مع المشكلات وللقيام بالأدوار الاجتماعية التي تتطلبها المواقف المتغيرة .

وقد عرف المؤتمر السنوي للخدمة الاجتماعية الذي عقد عام ١٩٦٤ طريقة العمل مع الحالات الفردية " بأنها طريقة للخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى التدخل والتأثير في حياة الفرد الاجتماعية والنفسية لتحسين وتوجيه وتدعيم وظيفته الاجتماعية .

ومن التعريفات العربية ما يأتي :

عرفها الأستاذ أحمد السنهوري سنة ١٩٦٢ " طريقة العمل مع الحالات الفردية هي الطريقة المؤسسية لتبنيه واستثمار قدرات الأفراد للنضج الاجتماعي

للإستفادة من إمكانياتهم وإمكانيات المجتمع للتغلب على العقبات الإجتماعية التي تعترضهم * .

وعرفت الأستاذة فاطمة الحاروني طريقة العمل مع الحالات الفردية سنة ١٩٧٤ * بأنها طريقة مهنة الخدمة الإجتماعية في مساعدة الأفراد سبئي التكيف الذين يقعون في مجالها باستغلال الطاقات الشخصية والبيئية في تصحيح تكيفهم* .
أما د . عبد الفتاح عثمان فقد عرفها سنة ١٩٧٧ بأنها " عملية تعتمد على العلم والمهارة لمساعدة الأفراد على بلوغ أقصى درجة ممكنة من القدرة على مواجهة المشكلات التي تعوق أدائهم لوظائفهم الإجتماعية في حدود فلسفة المؤسسة* .

وتعرفها الأستاذة قبيل بشير ١٩٧٤ بأنها * مهنة تقوم بتقديم خدمات لمن يحتاجون المساعدة في مشكلاتهم الشخصية والإجتماعية، وهذا هو تخفيف العبء ومعاونة الفرد على بلوغ التوافق الأفضل لشخصه والإجتماعي * .
ومن جانبنا نعرف طريقة العمل مع الحالات الفردية على أنها * طريقة العمل الإجتماعي التي يقوم بها ممثلو منظمات الرعاية الإجتماعية بهدف تعديل وتدعيم أداء الفرد لوظائفه الإجتماعية، وذلك من خلال التأثير الإيجابي في الجوانب النفسية والإجتماعية للفرد * .

ماهية طريقة العمل مع الحالات الفردية (١)

وبعد استعراض هذه التعريفات لاثمك أن هناك سوالاتا يتبادر إلى الذهن عن ماهية طريقة العمل مع الحالات الفردية .

(١) السيد رمضان ، مدخل في مؤسسات خدمة الفرد (نظرية وتطبيق) ، ١٩٩٢ ، ص ٩ - ٢٠ .
(مع تصريف) .

لقد ثار الجدل بين الكتاب والممارسون حول طبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية وما إذا كانت تعتبر علما Science أو فنا Art ، طريقة Method لم عملية Process ، لم هي مهنة Profession أو وظيفة .

ويرجع هذا الجدل إلى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية قد نشأت في بداية الأمر مستندة إلى الخبرات والمهارات الخاصة بالأفراد ومعمدة في ممارستها على كل من لديه الإستعداد وحب الخير والقدرة على تقديم المساعدة والخدمات في أي تجمع بشري ، أكثر من إعتادها على المبادئ والأسس الفنية المهنية والحقائق الموضوعية العلمية .

وقبل أن نتخذ موقفا من هذا الجدل ، نتعرض فيما يلي لأوجه هذا الخلاف وإدعاءات كل فريق .

طريقة العمل مع الحالات الفردية بين العلم والفن

يكشف التراث المهني حول التحديد للطبيعة العامة لطريقة العمل مع الحالات الفردية وما إذا كانت تعتبر علما أو فنا عن اختلاف الكتاب في هذا الخصوص. الأمر الذي ترتب عليه وجود اتجاهات ثلاثة متميزة ، الأول يرى أنها علم ، والثاني يرى أنها فن ، أما الأخير فيرى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين العلم والفن .

الاتجاه الأول : الاتجاه القائل بطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

ذهب أنصار هذا الاتجاه إلى القول بطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية، أي أنها علم شأنه في ذلك شأن العلوم الإنسانية الأخرى له مبادئه وأساليبه وأسسها وإطاره ومناهجه ونظامه .

فهل طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن أن تندرج في قائمة العلوم الخاصة ؟ Pure Science وللإجابة على هذا التساؤل يتعين علينا معرفة ما هو المقصود بالعلم .

يسمى العلم دقما إلى استبدال التخمين بالمعرفة الدقيقة . وذلك بجمع المعلومات وتنظيمها وتصويرها ، بخرص الوصول إلى حقائق وقواعد وقوانين عامة ، تستخدم لتفسير الظواهر والتنبؤ بحدوثها .

ولكى تتكامل أركان هذا العلم وترسخ أقدامه كعلم ثابت مستقل لا بد وأن تتوفر الشروط الثلاثة التالية :

١ - الطائفة المتميزة من الظواهر التي يتخذها العلم موضوعا مستقلا للدراسة والبحث . بمعنى أنها ظواهر لا تتدخل مع غيرها من الظواهر الأخرى في أي زمان ومكان ، بل إن لها دقما شيئية مستقلة عن غيرها تمام الاستقلال.

٢ - إمكان إخضاع هذه الظواهر لمنهج أو أكثر من مناهج البحث العلمي . حيث أن المنهج هو الأسلوب العلمي الوحيد الذي يسلكه العقل لدراستها بغية الوصول إلى قضايا كلية .

٣ - أن تحقق هذه المناهج طائفة من القوانين أو القضايا الكلية لها . صفة الحتمية والعمومية تكشف الماضي أو الحاضر كما تتنبأ بالمستقبل . ومعيار صدقها هو استمرار حدوث الظاهرة إذا ما توافرت لها ظروف معينة في كل زمان ومكان فالماضي يشبه الحاضر وكل منهما يشبهان المستقبل .

ولاشك أنه قياسا على ما تقدم يمكن القول - كما يشير إلى ذلك عيد الفتح عثمان - بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية علم تتوفر فيه الشروط الثلاثة : الموضوع ، والمنهج ، والقوانين .فموضوعها مستقل يمثل في " المساعدة النفسية الإجتماعية " أو ما يعرف " بالملاج النفسي الإجتماعي " كنمط خاص من النشاط لو

نوع فريد من المساعدات يختلف في أهدافه وأساليبه عن العلاج الطبى أو العلاج النفسى أو التربية أو غيرها من المناشط الأخرى . كما أن لها " مناهج بحث " يمكن ممارستها فى العديد من الدراسات والأبحاث الاجتماعية العلمية التى لعبت دورا هاما فى تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية ووفقاتها . إذاً ^١سلما بتوفر الموضوع المستقل وتوفر مناهج البحث فإن شرط العلم الثالث وهو القوانين هو النتيجة المرتقبة لتوافر الشرطين السابقين .

إلا أنه بالرغم من ذلك فتمة اعتبارين يتعين مراعاتهما وهما : -
 أولاً : لا يمكننا التسليم المطلق باستقلالية " عملية المساعدة " طالما كانت أساليبها ومقوماتها مستمدة من قضايا علوم أخرى بل تعتمد كلية عليها . من ثم فهى لا تملك ذاتياً مادتها الأساسية . بل عليها دولما ترقب منجزات هذه العلوم لكل جديد تكشفه أو لكل قديم تتخلى عنه . حقيقة أن العلوم الإنسانية كلها مترابطة طالما بقيت الظاهرة الإنسانية ظاهرة زبئية يرتبط " جانب الاجتماعى منها بالنفسى أو الاقتصادى أو السياسى .. إلخ إلا أن الارتباط بين طريقة العمل مع الحالات الفردية وهذه العلوم سيفقد الطريقة دعائمها الرئيسية .

ثانياً : إن تقريرنا لطريقة العمل مع الحالات الفردية كعلم يحضى أن تصبح الخدمة الاجتماعية نفسها علماً وطريقة العمل مع الحالات الفردية فرع من فروعها " مثلها فى ذلك مثل علم الاجتماع العلم وفروعه المختلفة كالاجتماع الأسرى أو الدينى .. إلخ إلا أن كتاب الخدمة الاجتماعية مازالوا يعتبرونها مهنة مستقلة وإن مورست على أسس علمية ولكنها ليست علماً قائماً فى ذاته .

لهذا فنحن نؤثر الإبتعاد بطريقة العمل مع الحالات الفردية عن المساجلات الفلسفية حول أهليتها لتكون علماً طالما كانت " طريقة مهنية " تعتمد على قاعدة

علمية راسخة في كافة عملياتها وخطواتها ومناهجها تصفى عليها الصبغة الوضعية للعلوم الأخرى .

الإجاء الثاني : الإجاء القائل بفنية طريقة العمل مع الحالات الفردية :

ذهب جانب من الكتاب إلى القول بفنية طريقة العمل مع الحالات الفردية أى أنها فن ، إذ هي تعتمد أساساً على المهارات الشخصية والقررات الذاتية . فهي إذن فن تطبيقي تتطلب استعداداً إنسانياً خاصاً ، توجهه الطبيعة وتنميه الممارسة والخبرة . فطريقة العمل مع الحالات الفردية تتعامل مع البشر ، وهم مختلفون من حيث مكونات الشخصية والسلوك . فهل يمكن إدراجها في قائمة الفنون ؟

وللإجابة على هذا التساؤل ، يتعين علينا معرفة ماهو المقصود بالفن ؟ إن الفن هو المهارة في الأداء ، والأسلوب الفني لتحقيق النتائج المرغوبة ، لو كما عرفه " برنارد Barnard أنه " المعرفة السلوكية " . ولأنك أن هذا التعريف يقرب طريقة العمل مع الحالات الفردية من الفن بمفهومه المهارى كما يحثه أنصار هذا الاتجاه وليس الفن بمفهومه الجمالى أو الإبداعى . ومن المسلم به أن المهارة تقوم على ثلاثة عوامل أساسية هما : -

أ - الإستعداد : فالشخص الذى يتصدى لمساعدة الآخرين ينبغي أن يتوفر له الميل الطبيعى لهذا العمل ، والإيمان بالإتقان وقيمه ، والرغبة الملحة في تقديم المساعدة له للخروج من مشكلته ، وأن يتصف بالإنزنان النفسى الذى يوصله إلى تحليل موضوعى للمواقف التى يقوم بمعالجها .

ب - العلوم : لا يمكن أن يكون الإستعداد الشخصى والميل الطبيعى وحده الناس كافيًا لتكوين المهارة التى تعتمد أساساً على الإمام بالكثير من فروع المعرفة والعلوم السلوكية والاجتماعية التى يهتدى بها فى تفسير

وتحليل جوانب الشخصية والمواقف الإجتماعى ورسم خطة للتدخل وعلاجها .

ج - التدريب والمران : إن الاستعداد الطبيعي والعلم النظري ضروريان ولكن لا يكفيان وحدهما لتكوين الاختصاصى الإجتماعى بل لابد إلى جانبها من المران والممارسة الفعلية وتوفير الإشراف والتوجيه حتى يستطيع القيام بوظيفته على الوجه المطلوب .

واعتقد أن دعاء هذا الاتجاه - فى قولهم بغنية الطريقة قد تأثروا فى ذلك بطبيعة الجانب التطبيقي لها - على اعتبار أنها تتعامل فى مجال المشكلات الإنسانية، لمساعدة الأفراد على المواجهة الفعالة الممكنة لمشكلاتهم التى تعوق توفيقهم النفسى - مما دعاهم إلى وصف طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها فن ، ولذا جاءت تعارفهم معبرة عن هذا الرأى .

وفى الحقيقة أن القول بغنية طريقة العمل مع الحالات الفردية وما نحتاج إليه من مهارة وخبرة فى الممارسة ، هو ولحق يحتمه الطابع الإنساى لها وتؤكدته الإعتبارات التالية :

- أن هناك جوانب من حياة الإنسان وسلوكه مثل طبيعة الإنسان قد لا تخضع - بالدقة الكافية والثقة المطلوبة - للدراسة العلمية البحتة .
- أن هناك بعض المشكلات النفسية المعقدة لا يوفر العلم وحده تفسيراً كاملاً لها .
- الاختصاصى الإجتماعى حين يعمل فى مركز للإرشاد أو للعبادة النفسية أو المدرسة وغيرها من المؤسسات يلتقى بعملاء بينهم فروق فردية واضحة فى شخصياتهم وفى نوعية مشكلاتهم " .
- عناية بالمساعدة ذاتها يلزمها الإقبال والقبول والتقبل من جانب الاختصاصى والمعدل .

- عملية المساعدة تحتاج إلى خبرة فنية طويلة خاصة في عملية الدراسة والتشخيص والعلاج والتفوييم .. الخ . وفي مواجهة طوارئ عملية المساعدة مثل المقولمة والتحويل والإحالة .
 - يولج الإختصاصى فى عملية المساعدة أنواعا مختلفة من العملاء من بينهم العميل السهل ، وفى نفس الوقت يوجد " العميل الصعب " مثل : المتوكل والخاضع والمستنهر والممثل والمنسحب والبائس والحزين والحزناتى ... الخ .
 - يأتى إلى الإختصاصى عملاء فى أعمار مختلفة ولابد أن يطوع لأساليب عملية المساعدة لتناسب الطفل والشباب والشيوخ والرجل والمرأة ، ومع هؤلاء وغيرهم تختلف عملية المساعدة فنيا وليس علميا .
 - وأخيرا ، فإن كل إختصاصى يضفى لمسات فنية حين يطبق علميا لمعرفه علميا من فنيلت وأساليب .
- وهكذا يمكننا أن نقر بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية فن بمعنى علم تطبيقى يعتمد على مهارة الإختصاصى الإجتماعى وقدرته على استخدام المعرفة فى العلوم الإنسانية بفاعلية وتأثير فى التنفيذ أو الأداء . وهذا يعنى القدرة على مساعدة عميل معين بطريقة تجعله قادراً على تلهم هدف الإختصاصى الإجتماعى ونوره ، وبحيث يتمكن من المشاركة فى عملية حل مشكلته . ويعتبر الإعداد الجيد لإستقبال العميل والإلتزام بالتشجيع والحث على المشاركة ، والإحساس بمشاعره والتمسك بالموضوعية كلها من الأساليب الملائمة لتسهيل عملية الإتصال .

الاتجاه الثالث : الاتجاه الثالث بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين العلم والفن :

يذهب الاتجاه الثالث والأخير إلى أن طريقة العمل مع الحالات الفردية تجمع بين صفتي العلم والفن . فهي ليست علماً مستقلاً ، وليست أيضاً فناً بحتاً تعتمد فقط على المهارات والقدرات الذاتية للشخصية ، وإنما هي مزيج من العلم والفن في آن واحد . فهي على حد قول بعض الكتّاب فن تستخدم فيه معارف العلوم الإنسانية والمهارة في العلاقة الإنسانية لتوجيه كل من طاقات الفرد وإمكانيات المجتمع لتحقيق أفضل درجة ممكنة من التوافق بين الفرد وبيئته الاجتماعية أو بينه وبين جانب منها " .

فطريقة العمل مع الحالات الفردية بمفهومها المعاصر تقوم بحق على فن استخدام العلم بحيث يؤدي التطبيق أفضل النتائج في عملية المساعدة .
فالعلم يرمي للإختصاصي ما ينبغي أن يلتزم به من قواعد ومبادئ ونظريات في الممارسة ، والفن يتيح له تطبيق تلك المعارف العلمية بأكبر قدر من الفاعلية وسبل تحقيق الأهداف المنشودة .

فالجانب الفني في طريقة العمل مع الحالات الفردية - لاجدال - هو الذي يقودنا إلى البحث عما يجب عمله في كل موقف وإزاء كل حالة على حدة بطالما أنه لا يوجد شخصان متماثلان تماماً ، ولا يوجد موقفان لشكاليان متماثلان تماماً في عملية المساعدة . وإذا أصبح الفن أو المهارة ، في فهم الإنسان والموقف الإنساني والتصرف حيالها عنصراً حيوياً وضرورياً لطريقة العمل مع الحالات الفردية .

بذلك تصبح الممارسة المهنية للطريقة هي فن استخدام العلم في عملية المساعدة . إذ أنه يجب أن يكون بدياً للذهن أن وجود هذه المعارف لا تكفي وحدها لنجاح الإختصاصي في أدائه لعمله المهني إذ يجب لنجاح الإختصاصي أن يعرف يفنه ، أي بمهارته الشخصية ، كيف يستخدم هذه المبادئ والنظريات، ثم كيف

يؤمن بيده في حالة ممارستها . وكيف يستطيع أن يدعوه بما يتكسب ويهدبه كل حالة على حدة وإذا كان في ذلك صلاح الصلح وسلامة المجتمع الذي يعيش فيه .
ولخيرا ، إن وصف طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها علم وفن في نفس الوقت أمر لا ينطوي على التناقض ذلك أن الفن والعلم ليسا متناقضين ولا يتباين بل إنهما متممات يكمل كل منهما الآخر .

إذ أنه من الحقائق الثابتة في هذا المجال أن الفن يفترض ضرورة مبدق المعرفة والإلمام بالأصول والمبادئ العلمية ، فالطبيب والشاعر والرسام والموسيقي يجب أن يعرف كل منهم القواعد والأسس المتعارف عليها في مجال الطب والشعر والرسم والموسيقى ، غير أن هذه الإحاطة لن تجعل من الطبيب أو الشاعر أو الرسام أو الموسيقي شيئا إلا إذا لازم تلك المعرفة لاستعداد ومهارة ذاتية حتى يستطيع كل منهم أن يعبر عن ما يجيش في خاطره بطريقة خلاقة ومبدعة ويؤدي عمله بفعالية مناسبة .

والإختصاصي للتأجيل إن هو الذي يمزج علمه بالمبادئ والأصول العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية بخبرات يتروى بها في العمل الميداني ، شأنه في ذلك شأن الطبيب لو أنه تلقن المبادئ العلمية في مجال الطب دون أن يمارس مهنة الطب فترة كافية فلن يستطيع بالتاكيد أن يعالج مرضاه العلاج الأمثل ، كما أنه لو كان مزودا بخبرات في مجال الطب دون مبادئ علمية يستند إليها فمن المحتمل أن يصيبه النجاح في علاج الحالات التي سبق أن عالج مثيلاتها ، ولكنه على أي حال سوف يصيبه القشل . بالتاكيد إذا ما واجه حالات جديدة لاتشملها خبراته السابقة .

وهكذا يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية هي مزيج من العلم والفن في آن واحد . فهي تحتاج إلى كل من الجانبين العلمي والفني معا ،

تحتاج إلى قاعدة معرفية علمية تستند عليها في الممارسة (العلم) وتتطلب مهارات وقدرات خاصة (الفن) لوضع هذه المعارف موضع التطبيق أو التنفيذ .

الفكر المن الإختصاصي الذي يركز في عمله المهني على الفن وحده ، فإنه يركن إلى التخمين والحس وإلى خبراته الشخصية السابقة وسوف تكون النتيجة بطبيعة الحال هي المقامرة بالفشل أو النجاح ، أما الإختصاصي الذي يتروء بالمعرفة العلمية فلن يتعرض لمقامرة النجاح أو الفشل إذا استطاع عن طريق مهارته وقدراته الشخصية أن يضع معرفة العلمية السابقة موضع التطبيق .

لممارس طريقة العمل مع الحالات الفردية إذن يجب أن يكون قادرا على استخدام المبادئ والأسس العلمية ومهاراته الذاتية في عملية المساعدة بذات الطريقة التي يستخدم فيها الطبيب الممارس للنظريات الطبية العلمية ومهاراته الشخصية التي تمثل الجانب الخلاق في عمله .

طريقة العمل مع الحالات الفردية بين الطريقة والعلمية

يشير بعض الكتاب أن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة Method ، ويقرر آخرون أنها عملية Process ، ويذكر فريق ثالث أنها طريقة وعملية معاً . وقبل أن نتخذ موقفاً من هذا الخلاف ، نتعرض فيما يلي لهذين الإصطلاحين نظراً لأهميتهما - بشيء من التفصيل حتى يستطيع الممارس المهني أن يدرك طبيعتها ويزيد من إدراكه وفهمه لها .

الإنجاء الأول : طريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة :

الطريقة معناها الوسيلة لعمل شيء . أو هي شكل ونوع خلاص من الإجراءات يقوم على أسس من المعرفة ولقهم والمبادئ والمهارات .

ولاشك أنه تأسيساً على هذا التعريف يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة فهي وسيلة لأداء عمل يعتمد على المحددات مسافة الذكر وهي :-

أ - قاعدة معرفية Knowledge

وهي القاعدة الأساسية المستمدة من العلوم الإنسانية والنظريات العلمية المترجمة ، والتي تساعد في تحديد أساليب العمل والتدخل المهني كعلم النفس والإجتماع .. إلخ ليتمكن الاختصاصي من مساعدة عملائه على أفضل وجه ممكن .

ب - فهم Understanding

وهو يمثل للمهام التحليلية أو للجهود العقلانية المنطقية التي يقوم بها الاختصاصي في عمله مع العميل مستندا إلى المعارف والمعلومات ، وكذلك ذرته على توظيف هذه المعارف من أجل مساعدة العميل .

ج - مبادئ Principles

وهي الأساس الذي يقوم على عدة قواعد ومفاهيم تحكم علاقة الممارس بالعمل ، وتتبع من القيم الأخلاقية للمهنة ومن النظريات العلمية والممارسة الميدانية.

د - مهارات Skills

يكتسبها الاختصاصي من خلال الممارسة في أثناء مراحل إعداداته في معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية ، فهي أساسا تقوم على التطبيق العلمي للمعارف والعلوم الاجتماعية والإنسانية .

ولاشك أن هذه الأبعاد والعناصر إما تعطى الاختصاصي نوعا من التوجيه والإرشاد يوديان إلى مهارة في إستخدام ذلته المهنية بطريقة فعالة في عملية المساعدة للعميل . ومن ثم كان مفهوم " الطريقة " أكثر المفاهيم ملائمة لطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية مما دعا بعض الكتاب إلى تبني هذا المفهوم في

تعاريفهم لطريقة العمل مع الحالات الفردية . وهكذا يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة يقوم فيها الاختصاصى الإجتماعى بتسهيل عملية التفاعل بين الفرد وبيئته الإجتماعية بحيث يأخذ الاختصاصى الإجتماعى فى اعتباره دائما التأثير المتبادل بينهما ، وتقوم طريقة العمل مع الحالات الفردية بتسهيل عملية التغيير فى شخصية الفرد فى علاقته الإجتماعية ، وفى بيئته الإجتماعية فى تأثيرها على الفرد ، وفى كل من للفرد والبيئة الإجتماعية من خلال التفاعل القائم بينهما .

الإتجاه الثانى : طريقة العمل مع الحالات الفردية كعملية :

إن العملية كمفهوم تتضمن فى عالم الطبيعة حركة بين مادتين أو أكثر ذات تغير عضوى ممكن أن يحدث كرد فعل لقوة خارجية .

وفى ميدان المجتمع الإنسانى يتضمن المفهوم حركة ديناميكية أو تفاعلا بين شخصين أو أكثر .

وهناك تعريف ثان ، أن العملية تعنى " مجموعة من الخطوات المتكررة والمرتبطة مع بعضها وتكوى إلى نتيجة خاصة " .

فالتنفس هو مثل بيولوجى ملموس لما نسميه " عملية " والحجاب الحاجز وعضلات الصدر تقوم بتغيرات خاصة يتم بعدها التنفس الذى من نتائجه أن يتأكسد الدم وتحدث تغيرات كيميائية فى الجسم نتيجة لذلك .

وهناك توضيح ثالث للمفهوم ، فالعملية ، هى عبارة عن " خطوات منظمة موجهة لتحقيق هدف معين وتتميز بعنصر التفاعل والمشاركة " .

وقياسا على هذه التعريفات والتوضيحات السابقة يمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية عملية فهى تتطلب من طرفى العلاقة فى عملية المساعدة الاختصاصى والعمل ، أن يكونا مشتركين فى كافة خطوات عملية المساعدة ، وفى ردود الأفعال أى الإستجابات بالنسبة لبعضها. وهذه الحركة الديناميكية بما فيها من

لأخذ وعطاء ، أو شد وجذب ، أو فعل ورد فعل ، هي ظواهر يحتملها الطابع الإنساني لطريقة العمل مع الحالات الفردية وديناميكية العلاقة بين الاختصاصي والمعمِل فالإختصاصي الإجتماعي لا يعد مقالا أو مراقبة، كما أنه لا يحسب أرقاما أو يدير آلة من الآلات ، بل هو يتفاعل مع الإنسان في علاقة مباشرة إنسان يفكر ، ويحس ، يفعل ، ويستجيب ، يقاوم ويخضع ، يفرح ويحزن ، قد يخطط الإختصاصي لمقابلة عميله ، لدرعان ما تتقلب هذه الخطة رأسا على عقب مسايرة لمقتضيات الموقف الجديد تبعا لإتجاهات التفاعل بينه وبين عميله . من ثم كان مفهوم " العملية " مفهوما أقرب إلى طبيعة الأشياء وأكثر المفاهيم ملاءمة لطبيعة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

لذا فيمكن القول بأن طريقة العمل مع الحالات الفردية عملية تخضع لخطوات منهجية تتجه نحو تحقيق هدف معين ، وحيث تتميز العملية بخصرى التفاعل والتغير الذى يرى الإختصاصي أهميتها فى تحقيق أهدافه العلاجية ، وقد تتضمن هذه العملية امتصاص المعمِل لبعض القيم أو الأساليب التى يتبعها الإختصاصي ، أو قد يكون بين المعمِل وذاته بسبب تغير بعض اتجاهاته أو أفكاره ، وقد تكون هذه العمليات بين المعمِل وبينته الإجتماعية .

الإتجاه الثالث : طريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقة وعملية :

تبين لنا مما سبق أن طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة لأنها تقوم على أساس من المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات ، كما أنها عملية لتوفر عنصر الإطراد المنظم والهدف فيها ولما تتميز به من توفر عنصر التفاعل والمشاركة بين الإختصاصي والمعمِل .

وفى الحقيقة أن نعرض طريقة العمل مع الحالات الفردية على أنها طريقة فقط يتضمن شيئا من الجمود الذى يلزم إستخدام نفس الخطوات والإجراءات التى تتخذ لمساعدة العملاء الذين يتميزون بالفردية والدينامكية .

كما أن نعرضها على أنها عملية فقط فيه شيء من التجاهل لألوان المعرفة والمبادئ التى يسترشد بها الاختصاصى فى معاملته مع عملائه ومن ثم، بطريقة العمل مع الحالات الفردية فى الواقع تتضمن الجانبين ، فهى مزيج من الطريقة والعملية معا فى آن واحد .

طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة

كانت المهن المعترف بها فى الأزمنة الماضية محددة كالقانون ، والطب وعندما تزايدت المهن ظهرت الحاجة إلى تمييزها عن غيرها .

وفى تفرقة بين الحرفة والمهنة ، أوضح " كونانت " أن صاحب مهنة يمارس فنا هو الماهرة التى يضعها فى خدمة الغير ، لقاء مكافأة مجزية أو غير مجزية ولكن فنه هو غاية فى حد ذاته ، ويجد صاحب المهنة أكبر الجزاء له فى إحصائه بسيطرته على موضوعه ، وفى متبعة المعرفة من أجل المعرفة وفى إسهامه ، بفضل ماحصل عليه من معرفة ، وفى النهوض بالمصلحة العامة .

وهنا نتساءل هل طريقة العمل مع الحالات الفردية يمكن إبراجها فى قائمة

المهن ؟ للإجابة على هذا التساؤل ، يتعين علينا معرفة ماهو المقصود بالمهنة ؟

فالمهنة كمفهوم تعرف بأنها " وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير " أو " وظيفة أو عمل يتطلب ترخيصا أو تأهيلا رسميا " . وهناك توضيح ثالث للمهنة فهى اصطلاح ذات منلول وصفى ، تشير إلى مجموعة من السمات الأساسية التى تتصف بها كثير من الأعمال مثل الطب والمحاماة ، وهما من الأعمال التى اصطلاح

على تسميتها تقليديا بالمهن . ومن أهم السمات ، أو المعايير التي تتفق عليها معظم الكتابات في هذا الموضوع لوصف المهنة هي :-

- ١ - أن الممارسة في المهنة تقوم وتأسس على معارف نظرية واسعة .
- ٢ - لكل مهنة أخلاقيها الخاصة بها التي تحكم سلوك أعضائها وتعاليدهم ومعايير إنقيادهم وترتيب مستوياتهم المهنية .
- ٣ - للمهنة أغراض وأهداف مجتمعية واضحة .
- ٤ - تستند المهنة إلى أسلوب أو منهاج علمي في الممارسة .
- ٥ - إعراف المجتمع بالمهنة .

وتتخذ كثير من الكتابات التي تهتم بهذا الموضوع ، مهنتي الطب والمحاماة كنمط مثالي للمهنة . فهما المهنتان اللتان ينطبق عليهما كل معايير المهنة . أو هما بالأحرى كما يقول " ريل هويل " المهنتان اللتان قد أشتق منهما معايير المهنة . وتصنف معظم هذه الكتابات الأعمال إلى صنفين متميزين . أعمال يطلق عليها لفظ مهني ، وينطبق عليها المعايير (أو السمات) السابقة وأعمال أخرى لا تتوفر فيها هذه المعايير ويطلق عليها لفظ صناعات وحرف .

وتتحدد المكثمة المهنية لمهنة ما ، بحسب ما تمتلكه من معايير مهنية فيقال أن مهنة ما ذات مكثمة عالية ، حينما تقرب كثيرا من النمط المثالي للمهنة، وذلك بقدر ما هو متحقق لديها من المعايير المهنية المذكورة . وبالطبع نقول أن مهنة ما ذات مكثمة متدنية حينما تباعد عن معايير النمط المثالي . وبالمثل فإن الحرف والصناعات ما هي إلا أعمال تقدر بدرجة ما إلى معايير النمط المثالي للمهنة .

وتأسيسا على ما سبق إذا نظرنا إلى طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال هذه المعايير المهنية السابقة فإننا نجد أن الأمر لا يتطلب وقتا طويلا لتقرير ما إذا كانت تدخل ضمن مجموعة المهن لم أنها لا تدخل في ذلك - إن طريقة العمل مع الحالات الفردية مهنة بالفعل ، لها كثير من نقاط التطبيق مع هذه المعايير وتسعى

لأن تطوّر لدخل السلسلة المهنية حتى أنها لا تصل إلى أقصى المميزات التي يتمتع بها حالياً عدد قليل من مهن القمة .

وزيادة في الإيضاح سنوضح توفر هذه المعايير بشيء من الإيجاز : -

١ - للمهنة قاعدة معرفية تستند إلى العلم : Knowledge

وطريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تستند إلى قاعدة معرفية واسعة من العلوم الإنسانية والاجتماعية ، فهي تستند إلى مبادئ علمية ونظريات مستمدة من العلوم النفسية والسيولوجية .. وغيرها . وهذه القاعدة المعرفية تتيج للممارس عمقا في فهم وتحليل المشكلات التي تواجه الإنسان ، أو حتى التي تحدث أن تولجه في المستقبل ، وفي ضوء هذا الفهم يتحدد مدخل وأسلوب التدخل بالعلاج أو الوقاية ... كما سنوضح ذلك فيما بعد .

٢ - وجود أساس أخلاقي لقيم للممارسين Values

تركز طريقة العمل مع الحالات الفردية على قيم إنسانية وتعمل على تدعيمها ، والضرورة تحتم وجود معايير سلوكية وقواعد أخلاقية وأداب خاصة بها تتبع من قواعد المهنة ذاتها ، ومن متطلبات نجاح العمل المهني للتعلم للممارس بهذا النظام الأخلاقي أو الدستور المهني المتفق عليه صراحة أو ضمنا بين ممارسي طريقة العمل مع الحالات الفردية أو أي مهنة أخرى . ومن أهم هذه القيم هي الإعتراف بقيمة الإنسان وكرامته والإيمان بفرديته ، والإيمان به كإنسان يملك طاقات وقدرات كما يملك طاقات وقدرات نفسية ، وحقه في الحياة الحرة كما نلتزم بموجب هذا الدستور أو الميثاق الأخلاقي بأن لا نفرق بين عميل أو آخر ، كما نلتزم بعدم التحيز ، وإحترام حقوق وإحتياجات العملاء من (حق تقرير المصير للعملاء والمحافظة على خصوصية وأسرار العملاء) بالإضافة إلى المستويات الأخلاقية

الأخرى للإختصاصى سواء تجاه زملاء المهنة ، أو المؤسسة التى يعمل بها ، أو تجاه المهنة بصفة خاصة والمجتمع بصفة عامة .. كما سنوضح ذلك فيما بعد .

٣ - للمهنة أهداف مجتمعية : Purposes

تعمل طريقة العمل مع الحالات الفردية لصالح المشترك فى الوقت الذى تعمل فيه أساسا لصالح العميل وإحراجه من متاعبه وتساعدته فى إيجاد التوافق الأفضل نجد أننا فى الوقت نفسه نراعى صالح المجتمع كذلك . أو بعبارة أخرى أن صالح العميل وصالح المجتمع هو شيء واحد فلا يجوز أن نعمل لصالح العميل ما يكرن فيه ضرر للمجتمع .

بمعنى أنها تقوم من أجل حل مشكلة ما ، أو إشباع أو مواجهة لاحتياج مجتمعى . وبمعنى آخر فإنها تستمد شرعية وجودها من إحساس الناس بأهميتها وضرورتها لهم ، فهى تشبع احتياجاتهم وتحل مشكلاتهم .

وإذا نظرنا إلى طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة فنجد أن لها أغراض وأهداف واضحة فهى تهتم بمساعدة الأفراد على زيادة للنضج وتحقيق أقصى مايمكن من تكامل واتزان ، وتقبل الواقع ، والشعور بالرضا ، والانتماء ، ورسم أهداف واقعية تلتنم قدراتهم ، والتوافق مع الذات ومع الآخرين ، والإحساس بالمسئولية نحو الذات ونحو الآخرين . والإستبصار بالقوى الإجتماعية التى تؤثر فى نمو الشخصية ، كما تتجه طريقة العمل مع الحالات الفردية نحو مساعدة الشخص على التحرر من الشعور بالإحباط والقلق والذنب ، حتى يستطيع الوصول إلى تقبل موضوعى لأفكاره ومشاعره وواقعه ، ويجب أن نؤكد أن هدفنا الأساسى ليس هو تشكيل الفرد فى قالب معين بل مساعدته على تقبل ذاته وتقبله بواقعه الأساسية وإدراك بينته الإجتماعية والتفاعل معها بطريقة موضوعية .

كذلك تهدف طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى تحقيق توافق أفضل
 عندما يأتي العميل لطلب المساعدة ويكون عادة مختلف التوافق مما يوقعه عن أداء
 وظائفه الاجتماعية لذا نهوض الإهتمام في طريقنا هي العمل على إيجاد درجة من
 التوافق بين العميل ونفقه من جهة ، وبينه وبين العوامل الخارجية من جهة أخرى ،
 ومن أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية تنمية شخصية العميل وتأتي هذه
 التنمية عن طريق اكتساب العميل خبرات مختلفة في التفكير من خلال إشراكه في
 حل مشاكله ومن خلال تدريبه إذا كان عاجلاً ليصبح عاجلاً منتجاً ، كذلك من خلال
 اكتسابه بصيرة بسلوكه واتجاهاته حتى يشعر بالحاجة إلى تعديلها بما يساعده على
 تحسين الأداء الوظيفي وتحريك القوى المسطلة في نفسه حتى يتحرك ويصبح إيجابياً
 في تصرفاته وأفعاله ، كذلك تمثل تلك المهارات التي يتأداها العمل ذخيرة تكمن
 في نفسه وتعاونيه على تناول المشكلات التي قد يتعرض لها مستقبلاً بصورة
 إستقلالية دون مساعدة خارجية .

طريقة العمل مع الحالات الفردية طريقة علاجية تتحقق من خلالها أهداف
 وقائية وقائية فهي تهتم بتحريك طاقات الأفراد المسطلة وتنشيط قدراتهم ومساعدتهم
 في حل مشكلات العلاقات الإنسانية ، وبناءً على فهي تسهم في تحقيق الرفاهية العامة
 للمجتمع ، فهي لا تساعد الفرد معزولاً عن العوامل الاجتماعية الأخرى ولا توجه
 اهتمامها إلى الفرد وتستبعد البيئة الاجتماعية التي تؤثر في الموقف وتؤدي إليها .
 كما أنها لا تستهدف الإصلاح الاجتماعي دون إدراك أن الملم بحلجات الفرد وألمانه
 وطموحاته ، وبمعايرة أخرى نجد أنها تهدف إلى الرفاهية الاجتماعية أساساً مع تركيز
 اهتمامها على الفرد ذاته ، فهي عملية علاج اجتماعي للفرد تتضمن تحرير طاقاته
 وإزالة العوائق والضيقات البيئية التي يحترس منها .

٤ - تستند المهنة إلى أسلوب أو منهاج علمي في الممارسة - Method & Technique

تستند طريقة العمل مع الحالات الفردية على قاعدة علمية ضرورية ، بمعنى أنها تستخدم الكثير من فروع العلوم المختلفة ، مثل العلوم النفسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها وتطوع الكثير منها لبقاء الإطار المعرفي والحد المعرفي لها ، تستمد منه أفراد في فهم شخصية العميل والمشكلة والبيئة الاجتماعية والتعامل معها فمهنة الطب : لو المحاماة على سبيل المثال تستند إلى أساليب ومناهج علمية في ممارسة وتناول موضوعاتها .

وطريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تعتمد في تدخلها المهني لتحقيق أهدافها على منهاج علمي وفق نموذج علمي إجتماعي لحل المشكلات التي تواجه الإنسان وهو الذي يطلق عليه نموذج حل المشكلات The Social Problems Solving Model وهو يرتبط أساساً بما اتفق على تسميته مراحل وعمليات التدخل المهني في طريقة العمل مع الحالات الفردية من دراسة المشكلة وتحديدها ، ثم الوصول إلى تقدير تشخيصي للمشكلة في ضوء فهم العوامل التي أدت إليها ، ووضع إطار للتدخل Intervention بالعلاج أو المساعدة التي تناسب مع قدرات العميل وإمكاناته في إطار القيم والأهداف والإمكانيات الاجتماعية ، ثم المتابعة والإنهاء والتقييم بما يفيد في تحقيق أهداف عملية المساعدة .

وهذا المنهج العلمي يقوم على أساس الاستجابة الواعية من الاختصاصي والتي يقوم بها في إطار علاقته مع العميل ، ومن خلال هذه العلاقة فإن الاختصاصي يسهل عملية التفاعل بين الفرد وبيئته الاجتماعية ووضعا في اعتباره التأثير المتبادل بين الفرد والبيئة .

٥ - اعتراف المجتمع بالمهنة : Sanction

ونعني بذلك أن يعترف المجتمع صراحة بقيام المهنة وتحملها لمسئولياتها تجاه المجتمع، الأمر الذي يضفي عليها شرعية وجودها وممارستها . وهذه قضية يؤكدنا قيام الدول بإنشاء المعاهد والكلليات المختلفة لإعداد الاختصاصيين الاجتماعيين ، كما يؤكدنا إيجاد الوظائف والأعمال التي يلتحق بها خريجوا هذه المعاهد والكلليات ويمارسون فيها تخصصهم لمساعدة الإنسان في المواقف الإشكالية المختلفة فضلا عن قيام النقابات والروابط التي تربط بين أعضاء المهنة في بعض الدول .

طريقة العمل مع الحالات الفردية وظيفية

يبدو في وضوح من استقراء التطور التاريخي لطريقة العمل مع الحالات الفردية وتعريفاتها التي ظهرت في فترات مختلفة أنها شكلت وضفتها استجابة لمطالب المجتمع وامتداداته. ولقد قامت طريقة العمل مع الحالات الفردية بتغيير وظيفتها ومن ثمة تعريفها خلال مراحل تطورها عندما زودها المجتمع بالشرعية الاجتماعية للتدخل نيابة عنه فيما يتصل بهوموم الإنسان وشقاقته . فالمشكلات الإنسانية التي يتعامل معها الاختصاصيون الاجتماعيون في مؤسسات طريقة العمل مع الحالات الفردية إنما تعبر عن الأمراض الاجتماعية التي يعاني منها المجتمع المحنى أو المجتمع القومي .

وعلى سبيل المثال يتصدى إختصاصيو طريقة العمل مع الحالات الفردية للمشكلات النفسية الاجتماعية لضحايا الحريق الذي يجتاح قرية معينة ، كما يحاولون تأمين الحقوق المدنية للأفراد الذين تتعرض حقوقهم للمصادرة ، كما أنهم يعملون من أساليبهم الفنية وسياساتهم عندما تعبر الحكومة عن اهتمامها بمشروع محاربة الفقر في المجتمع ...

وهكذا يمكن النظر إلى الاختصاصيين الاجتماعيين باعتبارهم وكلاء المجتمع وممثلين عنه ، هؤلاء الوكلاء يتوفر لديهم الإحساس بالمشكلات الاجتماعية التي تسود في وحدة اجتماعية معينة ويقبلون على تقديم المساعدة لمواجهة هذه المشكلات والتعامل معها . وهو نفس النشاط الذي قد يقوم به القائد السياسي وصانع السياسة أو منظم المجتمع . ولكن الواقع أن الطريقة التي يتبعها الاختصاصي في تناوله للمشكلات الاجتماعية هي التي تجعله مختلفا عن الآخرين كما أن اهتمامه الأساسي يركز على الفرد ويقول آخر يركز على الحالة .

عند هذه النقطة لا يمكن أن ندعي بأن لطريقة العمل مع الحالات الفردية وظيفة متميزة . ومن ثم ، لا يمكن أن يكون لها تعريف إجرائي متميز ، ولكن ينبغي فصل الطريقة عن المهنة الأخرى ، حتى لمجرد ما تتصف به من واقع متميز . ورغم أن الاختصاصي الاجتماعي لا يمكن أن نعتبره مختلفا تماما عن غيره من المختصين ، فإن له رؤية وتصور خاص للإنسان والبيئة الاجتماعية كمجال للقوى المتفاعلة ، والاختصاصي الاجتماعي ينظر إلى بؤرة نشاطه المهني من حيث التدخل في هذا الجانب من وظائف الفرد والتي تبدو بصفة أساسية في العلاقات الاجتماعية أو القيام بالدور الاجتماعي . هذا المنظور قد يجعل الطريقة تتشابه مع مهن أخرى أو تشترك في ملامحها مع بعض المهن التي ترتبط بالعلاج النفسي بصفة خاصة ولكن التركيز على الوظيفة الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية يعدان بلا جدال من خصائص طريقة العمل مع الحالات الفردية التي تميزها عن غيرها وتجعلها مختلفة عن المهن العلاجية الأخرى .

وبالإضافة إلى مسبق من خصائص تتعلق بطبيعة طريقة العمل مع

الحالات الفردية نجد أنها تنقسم بما يلي :-

- ١ - طريقة العمل مع الحالات الفردية تنظر إلى العميل (فرد أو أسرة) كوحدة متميزة لكل فرد أو أسرة لهما خصائص ومقومات ومشكلات

فريدة في نوعها. وهي لا تمارس في قلوب جلدة بل تراعى الفروق الفردية سواء بالنسبة للأشخاص أو الأسر . ولتتضمن الفردى لا يعنى أن تتعامل مع الفرد منعزلا عن الأسس الاجتماعية الأخرى والواقع الاجتماعي الذي يعيش فيه مؤثرا فيه ومتكثرا به .

٢ - العملاء يشتركون في خاصية واحدة هي وجود مشكلة ما تعوق من أدائهم لوظائفهم الاجتماعية وهذه المشكلات نابعة من العملاء ذاتهم أو من بيئتهم الاجتماعية . وطريقة العمل مع الحالات الفردية تلك القدرة على التأثير في كل من هذا الإنسان وبيئته في نفس الوقت . ومن ثم فهناك تلازم وثيق بين العوامل النفسية والاجتماعية .

٣ - طريقة العمل مع الحالات الفردية تتضمنها منظمات الرعاية الاجتماعية ، وقد ظهرت نتيجة اعتراف المجتمع بالحاجة إلى توفير خدمات لإشباع الحاجات الأساسية والخدمات التي تتطلب تدخل الاختصاصيين الاجتماعيين المؤهلين لتلهم طبيعة هذه الخدمات ، وتلهم أنفسهم ، وتلهم الأفراد ، ومعرفة الوسائل التي تجمع بين هذه العناصر متكاملة . وطريقة العمل مع الحالات الفردية لا تمارس في فراغ أو حسب تصور الاختصاصيين الاجتماعيين وحدهم . ومن ثم فإن الدور الذي يقوم به الاختصاصي الاجتماعي والطريقة التي يتبعها لتقديم خدماته تحددها مسؤوليته الاجتماعية وطبيعة منظمة الرعاية الاجتماعية التي يعمل بها .

٤ - يمارس العمل المهني متخصصون مهنيون (Professionals) فهم كهيئة تساعد الإنسان على التوافق النفسي ببعديه الشخصي والاجتماعي. وهي تمارس عن طريق إختصاصيين اجتماعيين تم اعدادهم وفق قواعدنظمية وجارسة عملية محددة في مناهج الخدمة الاجتماعية في كلياتها ومعاهدها بمستوياتها المختلفة . وإعداد هؤلاء الإختصاصيون

لا يقتصر على الإعداد النظري فقط . بل إنه يشترط إلى جانب ذلك تدريبهم عمليا وميدانيا قبل الممارسة لكي يجمع بين العلم والمهارة سواء كانت مهارات إيمانية أو إدراكية أو علاجية ، أو مهارات فنية ومهنية .

٥ - تستلزم طريقة العمل مع الحالات القلبية التعامل القائم بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل. إذ يمثل هذا التعامل أمر حيوي لنجاح عملية المساعدة وفاعليتها . فليس هناك أي قيمة لجهود الاختصاصي الاجتماعي التي يبذلها لمساعدة العميل طالما أن العميل يقف موقفا سلبيا دون بذل أي جهد في هذه المساعدة . وهذا التعامل من قبل العميل يكسبه نمواً في شخصيته بالإضافة إلى أنه مظهرٌ لشعور العميل الواعي بمشكلاته وإدراكه لضغوطها المختلفة وما تحدثه من مناعب وكذلك يعد مظهرًا لتحمل العميل مسئولية أموره .

المبحث الثالث

الأسس الفلسفية والدينية لعملية المساعدة (١)

ترتكز عمالية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية على عدة أسس فلسفية، وأخرى دينية نوجزها على النحو التالى : -
أولاً : الأسس الفلسفية : -

الفلسفة هى مجموعة من المعتقدات والاتجاهات ، والمثل والتطلعات والأهداف ، والقيم والمعايير ، والمبادئ الأخلاقية . إنها تمكنا من فهم وإعطاء معنى للوقائع المشاهدة حول أنفسنا وعالمنا .

وإتفاقاً مع رأى Sidney Hook تعبر الفلسفة عن الحكمة ، إنها قيم عامة وأحكام قيمة تحكم العلاقات الإنسانية وترشدنا إلى الحق أو الصواب ، وفى ضوءها يقرر الفرد ما الذى يمكن أن يسير عليه فى حياته .

ولكل مهنة مجموعة متميزة من هذه المعتقدات والقيم التى تميز . . من غيرها من المهن . وهذا ما يطلق عليه الفلسفة المهنية Professional Philosophy . وهذه الفلسفة هى التى تتيح للمارس أن يمارس عمله فى ضوء قيم محددة ، كما أن عمله يصبح ذو معنى ويرتبط بمثل محددة فقط من خلال القاعدة الفلسفية .

والفلسفة بما تتضمنه من مبادئ أخلاقية وأحكام معيارية تقويمية إنما بمثابة جزء من الثقافة الفرعية للمهنة التى يجب أن ينتمى إليها الممارس والتى يجب أن تكون جزء من ذلته المهنية، وأنه إذا كانت الفلسفة تقدم لنا تفسيراً لعلاقة الإنسان بالآخرين وعلاقته بالحياة عموماً ، فإن هذه الحقيقة يجب أن تتوفر فى العلم ومناهجه ، إن أى محاولة لتتميرها سوف تؤثر على إمكانيات العلم ومناهجه فى فهم وتفسير الحقيقة الإنسانية ، وفى هذه الحالة فإن العلوم الإنسانية يجب أن تظل قائمة

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٨٥ - ١٩٤ .

ومستندة إلى قيم فلسفية من أجل أن تظل علوماً تمكن من فهم الإنسان . وفي ضوء هذا المعنى ، نقول من الممكن حينئذ أن نقرا عبارة Goldman على أنها يجب أن يكون لطريقة العمل مع الحالات الفردية فلسفة - حتى تصبح مهنة حقيقية .

وإن كان من المشاهد أنه قلما تتعرض كتب طريقة العمل مع الحالات الفردية للفلسفة التي تقوم عليها المساعدة ، ذلك أن معظم المشتغلين في هذا الفرع من الخدمة الاجتماعية تشغلهم الوسائل والطرق التي تمكنهم من العمل على مساعدة عملائهم عن الاتجاه إلى البحث عن الأسس الفلسفية التي تقوم عليها الممارسة ، ومع ذلك فثمة شعور عام بأن هناك فلسفة وراء العمليات التي يقوم بها الاختصاصي نقوده في عمله وتوجه هذا العمل إلى هدف ما .

هذه الفلسفة تستند أساساً إلى النظرية البراجماتية Pragmatism التي نادى بها Dewey & W. James و J. وغيرهما .

وتذهب هذه الفلسفة إلى أن كل فرد يختلف عن الآخر في ناحية ما ، وأن كلا منهما يدرك العالم بصورة مغايرة لإدراك الآخر له . وإن كانت هناك بعض العناصر المشتركة في هذا الإدراك . وأن الفرد على الرغم من تميزه عن غيره إلا أنه يشترك معه في بعض الخبرات ، كما يشترك معه في بعض عناصر تصوره للعالم ، وأصحاب هذا المذهب يرون أن سعادة الفرد لا تتحقق إلا في مجال اجتماعي وهم بذلك يؤكدون للتوحي الفردية الاجتماعية في الحياة الإنسانية.

وهذا الافتراض للقاتل " بالإيمان بالطبيعة الاجتماعية للإنسان كمخلوق متميز يدخل في علاقات مع غيره كي يؤكد هذه الخصوصية . " ربما يذكرنا بمقالة أرسطو الخالدة عن الإنسان الاجتماعي - " أن الذي يستطيع أن يعيش بمعزل عن المجتمع ليس إلا وحش أو إله وبذلك فإنه لا يدخل في عداد البشر " إن هذا الافتراض يوجهنا نحو حقيقة أولية تكون أساساً ولقياً يفسر التدخل المهني لطريقة العمل مع الحالات الفردية مع عملائها فمحور فهم مشكلات العملاء وحلول تلك المشكلات

تكنم فى النهاية فى الإطار أو السياق الاجتماعى والمجتمعى الذى يعيش فيه الإنسان ، بل هذا هو بالتحديد ما قد يشار إليه على أنه الموقف الاجتماعى النفسى الذى يعيش فيه العميل أو تتبع منه المشكلات والحلول .

ويستند الأساس الفلسفى لعملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية أيضاً إلى الديمقراطية كفلسفة للحياة ، وهى الفلسفة التى نادت بإعطاء الحرية للفرد لأن يعلم ويختار ويقرر ما يريد بشأن مستقبله ، وأن طريقة العمل مع الحالات الفردية من ناحية أخرى تقدر أهمية الفرد بالنسبة للمجتمع ، وأن على الفرد أن يحقق احتياجاته فى حدود الإطار الاجتماعى الذى يعيش فيه . ذلك أن تحقيق السعادة الفردية والرضا والشعور بالإيجابية لا يتم إلا فى نطاق اجتماعى ، والتوافق الشخصى ليس فى حقيقة الأمر معناه سوى أنه توافق اجتماعى ، أى توافق الفرد مع الوسط الذى يعيش فيه ، ذلك أن عدم توافقه هذا ينعكس بالضرورة على توافقه الشخصى ويؤثر عليه ، فلاذات فى تكوينها وفى تشكيلها وفى تفاعلها ليست سوز إنعكاس أثر العلاقة بين الفرد والمجتمع منذ اللحظات الأولى من حياته .

ولذا تنادى هذه الفلسفة " بالإيمان بقيمة الفرد وذاتيته ولثقته فيه واحترامه وقدرته على أن يحل مشكلاته بنفسه " .

وهذا الافتراض ينبع أساساً من الفلسفة الكانطية (نسبته إلى كانت) . فهو يرى أن الإنسان مخلوق يستحق الإحترام لما يتمتع به من صفات متميزة عن كافة المخلوقات بصرف النظر عن ما يصدر عنه ، فالإحترام هنا موجه للإنسان على أنه فى حد ذاته إنسان .

وإذا كنا كممارسين عندما نحاول مساعدة العميل على تحقيق ذاتيته Selfrealization فى المجالات المختلفة ، فإن هذا الهدف لن يتحقق إلا إذا احترمنا ذاتية الفرد ، فلم نخضعها لسيطرة فرد آخر توجهها وتتحكم فيها ، ولن يتم ذلك إلا إذا احترم الاختصاصى حرية العميل الذى يقدم له مساعدته ، وإلا إذا اعتقد

إعتقاداً حقيقياً في قدرة الإنسان إذا ما أعطى المساعدة اللازمة - على التغيير والنمو للوصول للأفضل ، وقدرته على تشكيل حياته بطريقة أكثر ملاءمة لنفسه ، وأنه يستطيع أن يختار لنفسه أصعب الطول في حدود ما يعلمه عن نفسه وعن العالم المحيط به . وأن اختياره هذا يزداد سلامة وجودة كلما زاد مايلمه عن نفسه وعن العالم المحيط به . كما أن من الضروري أن يصحب هذا الفهم تقبلاً له ورضى به ، ولو إلى درجة ما ، حتى يقرر العمل ويعمل دون أن تكبله مشاعر الضيق والمرارة والنقص الخ

المعنى الحقيقي للكلمن وراء قيمة احترام الإنسان إنن ، هو أن هذا الاحترام للإنسانية يمكن ترجمته إلى مواقف تتبناها طريقة العمل مع الحالات الفردية عند تعاملها مع العميل كإنسان . وبذلك نجد أنفسنا أمام مبدأ التقبل والإيمان بحرية الأفراد وحقوقهم في المشاركة في تقرير ما يتعلق بحياتهم من أمور الخ، هنا نجد طريقة العمل مع الحالات الفردية وقد استندت إلى قيمة محورية ، ونعني بذلك أن قيمة احترام الإنسان هي المصدر الذي ينبثق عنه مجموعة أخرى من القيم، بل وصفها Plant حينئذ على أنها تعتبر في نظره مبدأ أخلاقي ، ويؤكد كبل من Telfer & Downie هذا المعنى بأن احترام الإنسان ليس فقط مجرد مبدأ أخلاقي، بل إن كافة المبادئ الأخلاقية الأخرى لاتجد تفسيراً لوجودها إلا من خلال ذات للمعنى (احترام الإنسان) .

وعموماً ، إن هذه الافتراضات الفلسفية التي أشرنا إليها - ، ترتبط في الواقع بمجموعة من القيم العامة والمجردة ، بل أنها لا تقتصر فقط على طريقة العمل مع الحالات الفردية ، إلا أن أهميتها تبدو في أنها تقدم تفسيراً وتبريراً عاماً ومقبولاً لضرورة وجود طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة ، فهي التفسير العملي لتدخلها كي تحد من الآثار السلبية لمعاملة الإنسان نتيجة وجره . في مواقف إشكالية ، كما أنها توفر في نفس الوقت الأسس الأخلاقية لأهداف طريقة العمل مع الحالات

الفردية ، مما يحى من وجهة نظرنا أن هناك نوع من الإلزام والتعهد ، يلتزم به الممارس المهني وهو تمهد أخلاقي يقوم على أساس أن الإنسان حر إلى الدرجة التي يستطيع أن يحدد بها أهدافه وأن يرسم الخطط اللازمة لتحقيقها ، وأن يصل الاختصاصي ليس في جوهره سوى مساعدة الفرد على أن يحصل على المصونة الفنية العلمية المنظمة . هذا بالإضافة إلى الإيمان باحترام الإنسان ، والإيمان بطبيعته الاجتماعية كمخلوق متميز ، والإيمان بقدرته على التغيير ، ومن ثم مساعدته في ضوء هذه الافتراضات الأساسية ، على أن يتم ذلك كله في داخل الإطار الاجتماعي الذي يعيش فيه ، فلا يتعارض مع حاجات مجتمعه ومطالبه بحيث ينعكس هذا عليه إيجاباً مما يسمي إليه وإلى من حوله .

ثانياً : الأسس الدينية :

طبيعة الإنسان كما حددها الله :

إن مفهوم الاختصاصي الاجتماعي عن طبيعة الإنسان كما حددها الله يعتبر أحد الأسس الدينية الهامة بل والمحورية التي يقوم عليها تدخله المهني في محيط عمله ، لأنه يرى نفسه ويرى العميل في ضوء هذا المفهوم .

إن الله خلق الإنسان وهو أعلم بمن خلق . قال الله تعالى : " ألا يعلم من خلق وهو اللطيف الخبير " (سورة الملك ، آية ١٤) . ولذلك فخير فهم لطبيعة الإنسان هو كما حددها الله سبحانه وتعالى . إن أهم سمات طبيعة الإنسان كما حددها الله سبحانه وتعالى ما يلي : الإنسان هو أفضل مخلوقات الله ، كرمه الله وفضله على كل خلقه حتى الملائكة ، قال الله تعالى : " ولقد كرمنا بني آدم ... " (سورة الاسراء ، آية ٧٠) . وخلق الله في أحسن تقويم . قال تعالى : " لقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم " (سورة الفلق ، آية ٤) . وعلمه ما لم يكن يعلم . قال تعالى : " علم الإنسان ما لم يعلم " (سورة الطلق ، آية ٥) وأمدّه بالبصيرة قال تعالى

" بل الإنسان على نفسه بصيرة " (سورة القلعة ، آية ١٤) . وميزه بالعقل والتفكير والقدرة على الاختيار والتخطيط ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : " ما اكتسب ابن آدم أفضل من عقل يهديه إلى هدى أو يردّه عن ردى " . وهو خير بطبيعته يتميز بالمعطفة الدينية ، وهو مخلوق طيب فيه كل عوامل النمو والصحة والتوافق السليم . وهو مخير فى سلوكه وله إرادة حرة ، وهو يدرك ذلك ومن ثم فهو مسئول عن سلوكه . وحرية الاختيار نسبية فليست مطلقة فهو لا يستطيع أن يختار ما لا يستطيع ، وهو مسير فى بعض أفعال سلوكه . قال تعالى : " إنا هديناه السبيل ... " (سورة الإنسان ، آية ٣) وقال تعالى : " ونفس وما سواها ، فأنهها فجورها وتقواها " (سورة الشمس ، آية ٧ ، ٨) ، وقال تعالى : " وهديناه النجدين " (سورة البلد ، آية ١٠) .

وفى نفس الوقت هناك سمات أخرى للإنسان ذكرها الله فى كتابه العزيز . ومن هذه السمات أن الإنسان يحب للشهوات من النساء والبنين والمال . قال تعالى : " زين للناس حب الشهوات من النساء والبنين والقناطير المقنطرة من الذهب والفضة والخيل المسومة والأنعام والحرث ... " (سورة آل عمران ، آية ١٤) . والإنسان ضعيف ، قال تعالى : " ... وخلق الإنسان ضعيفا " (سورة النساء ، آية ٢٨) ، وهلوع ، وقال تعالى : " إن الإنسان خلق هلوعا " (سورة المعارج ، آية ١٩) ، عجول ، قال تعالى : " ... وكان الإنسان عجولا " (سورة الإسراء ، آية ١١) ، ينوس ، قال تعالى " ... إبه لينوس كفور " (سورة هود ، آية ٩) ، مجادل ، قال تعالى : " وكان الإنسان أكثر شئ جدلا " (سورة الكهف ، آية ٥٤) ، كفور ، قال تعالى : " إن الإنسان لكفور " (سورة الحج ، آية ٦٦) ، قنور ، قال تعالى : " وكان الإنسان قنورا " (سورة الإسراء ، آية ١٠٠) ، يطفى ، قال تعالى : " كلا إن الإنسان ليطفى " (سورة الملق ، آية ٦) ، ظلوم كفار جهول ، قال

تعالى : " إن الإنسان لظلوم كفار " (سورة إبراهيم ، آية ٣٤) وقال تعالى :
 " ... إنه كان ظلوما جهولا " (سورة الأحزاب ، آية ٧٢) .

وهكذا نرى إن عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية يجب أن تقوم على أساس فهم كامل لطبيعة الإنسان كما حددتها سبحانه وتعالى ذلك أنها عملية فنية معقدة عميقة عمق الطبيعة البشرية نفسها .

الأزمات والإضطرابات النفسية فى رأى الدين :

أضف إلى ما سبق قسمة مفاهيم دينية أساسية أخرى يجب أن يحيط الاختصاصى علما بها ومنها :

أسباب الإضطرابات النفسية فى رأى الدين مثل : الذنوب والضلال والصراع وضعف الضمير . وأعراضها فى رأى الدين مثل : الإتحراف والشعور بالإثم والخوف والقلق والإكتئاب ، والوقاية الدينية منها مثل : الإيمان والسلوك السيسى ر . اوك : لأخلاقى ، وخطبات العلاج للدينى : كالإعتراف والتوبة والإستبصار والتعليم والدعاء وابتغاء رحمة الله والإستغفار وذكر الله والصبر والتوكل على الله .

وهناك اعتبارات دينية يجب على الممارسين والأكاديميين عمل حسابها فى عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية . فهناك " رقابة " للدين حيث يجب أن تستعرض كل النظريات والطرق المستوردة من الخارج بحيث تجر L د هى إذا كانت خالية من الضرر أو لتعارض ، أو تعدل إذا كان بها بعض الإختلاف ، أو تمنع إذا كانت من الممنوعات .

ويلاحظ أن بعض العملاء قد يسألون أسئلة تتصل بالدين والعقيدة ويتناولون مشكلات الدين . ومن أخلاقيات عملية المساعدة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية أن على الاختصاصى احترام دين العميل مهما اختلف عن دينه ، وأنه لا يحق للإختصاصى التدخل فى معتقدات العميل الدينية وهو مسئول عن أى تدخل من

جانبه لتغييرها ، كما يجب على الاختصاصي دعوة العملاء للإستمرار بالتمارين
والشعائر الدينية والتمسك بالجوانب الروحية . ومن ثم فعلى المساعدة في طريقة
العمل مع الحالات الفردية تحتاج إلى الاختصاصي الذي يعرف الله ويخشاه ويراقبه
في عمله .

الفصل الثاني

علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى

- المبحث الأول : علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى .
- المبحث الثاني : التدريب الميداني في طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المبحث الأول

علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى .

ثمة اتفاق عام على أن الخدمة الاجتماعية مهنة تطبق وليست علماً يصف مهنة تعتمد على كيف تؤدي للخدمة (How) وليس على وصف ماهية هذه الخدمة (What) . وهذه السمة التطبيقية للمهنة تفرض علينا تكاملاً تاماً بين العناصر الثلاث للإعداد المهني ألا وهي :

- ١ - مجموعة للمواد المهنية التي تعلم فن الأداء (How) ومعارفه .
- ٢ - مجموعة للمواد التأسيسية التي ترشد فن الأداء وتثري خلفيته .
- ٣ - التدريب الميداني الذي يصلق فن الأداء في إطار الواقع .

ومن ثم وجدنا من الضرورة أن يلم طالب الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بصفة خاصة بمجموعة من للمواد التأسيسية والمهنية والتي من الضرورة بمكان أن تتضمن معارفاً تكون في خدمة فن الأداء وليس عبئاً عليه . بمعنى أنها ليست مجرد تثقيف لمعارف تخصصات أخرى بعيدة عن الخدمة الاجتماعية ، أو مقتطفات متناثرة لكم معرفي لا يحقق فاعلية ملموسة للممارس المهني . ولما كانت الخدمة الاجتماعية تعنى بالإنسان في مشكلة ، أو بالجماعة مفتقدة للتضام الاجتماعي ، أو المجتمع المعطى المراد تدميته ، فإن المواد التأسيسية عليها مسؤولية تزويد الطالب بالخلفية العلمية لكل من الفرد والجماعة والمجتمع في تفاعلها وديناميكتها وليس في ثبوتها أو جمودها Dynamic not static ، من ثم فقد درجت الجامعات في الدول المتقدمة على تركيز المواد التأسيسية في مادة واحدة هي : السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية (Human behavior and Environment) إلى جانب مقررات محددة في التنم والسلوك (Growth and behavior) ، والمشكلات الاجتماعية ، وديناميكيات الجماعة والصحة النفسية ، مع إعطاء الطالب فرصاً نظرية لإتقاء مواد محددة كعلم

الاقتصاد والتاريخ والفنون والصحة العامة وما أشبه ، شريطة تطويعها لتناسب الأداء المهني وتتفق والتغيد منها لصالح هذا الأداء . وتتغير المواد الأساسية بتغير الواقع المحلي لمجتمع الكلية أو المعهد أو بتغير الواقع الاجتماعي لظروف كل ولاية على حدة. وقد حدد نظام التعليم في مصر مجموعة المواد الأساسية لدارس مهنة الخدمة الاجتماعية بخمس وعشرون مادة لتشكيل بناءاً معرفياً شاملاً ومتنوعاً ليولكب متطلبات سوق العمل المتغيرة من ناحية ، وليثرى الأداء المهني من ناحية أخرى .

ويمكن تقسيمها إلى مجموعات خمسة على النحو التالي :

أولاً : مجموعة المواد النفسية وتشمل (علم النفس العام وعلم النفس الاجتماعي وعلم النفس الصناعي والصحة النفسية) .

ثانياً : مجموعة المواد السوسولوجية وتشمل (علم الاجتماع العام والأنثروبولوجيا والتنمية الاجتماعية والاجتماع الريفى والاجتماع الحضرى) .

ثالثاً : مجموعة المواد الاقتصادية وتشمل (علم الاقتصاد والإحصاء والتنمية الاقتصادية) .

رابعاً : مجموعة المواد التشريعية وتشمل (الشريعة الإسلامية والتشريعات) .

خامساً : مجموعة المواد العامة وتشمل (الرياضة والإحصاء والعلوم السياسية والنصوص الإنجليزية ووسائل الإتصال والصحة العامة) (١) .

وإذا لمعنا النظر فى ماسبق من مواد تأسيسية وجدنا أنها لا بد وأن

تشمل دراسة كل من الإنسان والمجتمع والعلاقة المتبادلة بينهما .

وفيما يلى عرضاً لأهم المواد الأساسية التى تتناول دراسة الإنسان والمجتمع والعلاقة بينهما :

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، جامعة طرابلس ، ١٩٩٢ ، ص من :

أولاً : دراسة الإنسان

تستعنى دراسة الإنسان الإنسان بالجوانب المختلفة من جوانبه الجسمية ،
والنفسية والاجتماعية . ونستعرض هذه الجوانب فيما يلى :

١ - النمو الجسمى :

تدور المواد الدراسية جميعها بحيث تؤكد وحدة الإنسان واستمرار نموه ،
كما تؤكد للتفاعل المستمر بين الفرد وبيئته الثقافية والاجتماعية .

وفى المواد المهنية أى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وخدمة الجماعة،
وتنظيم المجتمع ، والتدريب المبدئى ، يقوم الطلاب بدراسة شخصية الأفراد حتى
يدركوا ويفهموا الأشخاص باعتبارهم كائنات أكبر من مجموع الأجزاء المكونة لها.
وفى نفس الوقت يقومون بتحليل الأجزاء من ناحية علاقة كل منها بالجزء الآخر
وهى العلاقة التى تؤلف الإنسان فى مجموعه . ومن ثم فعليه أن يدركوا أن
الأشخاص يشابهون فى بعض الخصائص ويختلفون فى البعض الآخر وأن كل
شخص فى النهاية هو فرد مميز عن غيره من الأفراد . ويحتاج الطلاب فى أول
الأمر إلى مساعدة فى إجراء التصنيف والتعميم عن طريق دراسة سجلات الحالات
التي تطبق فيها المعرفة العامة لدراسة الفرد فى أسرته وفى بيئته الثقافية
والاجتماعية . وهذه المعرفة العامة تطبق على أشخاص بعينهم وفى مواقف معينة
تعد ضرورية لتكوين معايير يمكن فى ضوءها اعتبار استجابة معينة أو سلوك معين
من التصرفات العادية أو الشاذة بحسب درجة التضج الجسمى والنمو النفسى
للشخص من ناحية عمره وبيئته الاجتماعية والثقافية .

ومن المفاهيم الأساسية فى دراسة سلوك الفرد ما يتصل بمرونة الإنسان
وميله الى تحقيق التكيف الشخصى والاجتماعى . وهذا المفهوم يقترب من عالية
ميل الجسم نحو بلوغ حالة من التوازن العضوى والكمائى . فإذا زادت حرارة
الجسم مثلاً عن حد معين تسبب الحرق بطريقة آلية تؤدى إلى ترطيب الجسم لى

تتخفض درجة الحرارة ويعود الجسم إلى حالة من التوازن ، وسعيه في استعادة حالة التوازن هذه إذا تعرضت لتهديد من الخارج أو الداخل . وهي تمثل في نظرية التحليل النفسي نشاط الأنا والأنا الأعلى للمحافظة على التوازن النفسي وتنظيم الفرائز واستخدامها في توجيه الفرد إلى مطالب الواقع الخارجى والواقع اللاشعورية . وإذا نظرنا إلى فكرة مرونة التكيف الإنساني نجد أنها تخضع لما لدى الفرد من قدرات موروثية والطريقة التى تتبع فى تكوينه الاجتماعى وكيفية استجابته للضغوط التى تفرضها البيئة وما يكتسبه أو يحرم منه فى مراحل نموه .

وبالنسبة للنمو الجسمى ينبغى أن يلم الطالب بقوانين الوراثة والمشكلات الخاصة بالأكثر النسبى لكل من الوراثة والبيئة فى تشكيل الشخصية . وأن يتعلموا شيئاً عن الفروق الجسمية بين الجنسين وعمليات الحمل ونمو الجنين والولادة . كما أنهم بحاجة إلى معرفة شئ عن النمو الجسمى للرضيع والطفل الصغير والأطفال الكبار فى مراحل النمو المختلفة . وعن التغيرات التى تميز مرحلة المراهقة والشباب ولطوار الحياة المصحوبة بمخاطر صحية وكذلك مرحلة الشيخوخة . ولا ينبغى أن تتفصل هذه الموضوعات عن القاحية النفسية والاجتماعية لأن لكل مرحلة خصائصها الجسمية والنفسية والاجتماعية التى ترتبط بها كما تنشأ عنها حاجات خاصة . ومن أمثلة ذلك أنه من المستحيل دراسة تغذية الرضيع دراسة ملابية خالصة دون الإشارة إلى ما للرضاعة الطبيعية من أهمية لفعالية فى حياة كل من الأم والطفل ومساهمتها فى تحقيق الصحة النفسية والجسمية للطفل .

وكذلك نقف التطورات الفسيولوجية التى تجعل الطفل قادراً على المشى ثم على الكلام كل أهميتها إلا إذا درست من حيث علاقتها برؤية العالم أو البيئة الاجتماعية المحيطة ، وهى الرؤية التى تتيحها حركة الطفل من مكان إلى آخر وكذلك من حيث علاقتها بالأهمية الجوهرية للغة باعتباره الوسيلة الأولى للاتصال بين الأشخاص وكأسس للتفكير .

وكذلك ينبغي دراسة النمو الجسمي والنفسي للطفل . وهذا النمو هو الذى يسمح للطفل بالانتقال من الجماعة الأولية (الأسرة) إلى الجماعات الثقافية (رياض الأطفال - جماعات اللعب - جماعات للدراسة) وذلك من ناحية أهميتها النفسية والاجتماعية فى نمو الطفل ، وطبيعة الخبرة الأسرية التى تسهل له الانتقال أو تعوقه ، والتى تؤكد فيه الثقة بالنفس أو التى تملوه بالخوف وتنفعه إلى الإنكماش .

ويقوم الطالب بدراسة للتغيرات الفسيولوجية التى تحدث فى سن المراهقة والتى تصاحب عملية النضج الجسمي والنفسي السريعة التى تميز مرحلة المراهقة ، وعلاقتها بتدفق المشاعر وشدة الدافع الجنسي . كما ينبغي أن يلم بالأساليب التى تتبعها الثقافات السائدة فى المجتمعات المختلفة والتى تساعد المراهق فى الانتقال إلى عالم الكبار أو تعوقه عن هذا الانتقال . ويتبع ذلك دراسة خصائص النضج الجسمي، والتزاوج ، ولطوار الحياة المحفوفة بالمخاطر الصحية ، ومع هذه الدراسة التطورية لطبيعة الإنسان الجسمية يحتاج الطالب إلى دراسة التركيب الكيميائي لجسم الإنسان والأجهزة المختلفة ووظائفها .

وتعتبر هذه الدراسة ضرورية كذلك لمعرفة العلاقة بين حاجات الجسم والبيئة الاجتماعية التى يعيش فيها الإنسان . ومن ثمة يختبر الغذاء من الموضوعات الأساسية لإرباطه بحاجات الإنسان الجسمية ، وطبيعة الغذاء المعتزن من ناحية النوع ولكم فى الأعمار المختلفة ، وبأهمية الغذاء النفسية كرمز للعطاء لإشباع حاجات أساسية (الحاجة إلى الأمن) ، وبأهمية الغذاء الاجتماعية كما تظهر فى العادات المختلفة الخاصة بالغذاء وارتباطه بالمناسبات الاجتماعية فى مختلف الثقافات .

وكذلك طرق إنتاج الغذاء وتوزيعه فى المستويات المعيشية للأسرة وارتباطه بالتخطيط الاجتماعى لضمان مولد الغذاء الأساسية . ولابد الأذى من الغذاء الضرورى للمحافظة على الصحة وخاصة بالنسبة للأمهات فى فترة

الرضاعة ، والعمل وتغذية الرضيع ، والأطفال في سن التعليم . وقد توجد علاقة بين حلجات الجسم وطرق إشباعها في ثقافة معينة وبين العادات الاجتماعية والمياسة الاجتماعية ، وخدمات الرعاية الاجتماعية وكذلك بين اقتصاديات الإنتاج والتوزيع وأثرها في حجم السكان وتكوين اتجاهاتهم .

ولابد من الإهتمام بدراسة أثر العاهات والمرض والإصابة في قيام الجسم بوظائفه الطبيعية . ويمكن تقسيم العاهات والأمراض كما يلي :

- أ - عاهات طبيعية تنشأ عن ظروف الولادة ذاتها .
- ب - عاهات مرضية تنشأ عن المرض وتؤثر على أجهزة الجسم كاللرن والربو وأمراض الجهاز التنفسي الأخرى .
- ج - أمراض الجهاز العصبي المركزي كشلل الأطفال والصرع ، وأمراض القلب وأمراض الجهاز الهضمي .
- د - الأمراض المعدية كالأمراض التناسلية ، والمسرطان ، والأمراض السانيلية ، والأمراض الجلدية .
- هـ - الجهاز الغدي والدور الهام الذي تؤديه الغدد المختلفة في مختلف مراحل الحياة ، وعلاقتها بالإنفعالات والآثار الحسية والإنفعالية الناشئة عن تعطيل وظائف الغدد .

و - المعجزات النفسية عن الحوادث والإصابات .

وينبغي أن يلم الطالب بأعراض الأمراض وأسبابها سواء كانت الحالة قابلة للشفاء أو الحالات المستعصية ، أو من الحالات التي يمكن تشيبتها . كما يحتاج الطالب إلى معرفة المضمون الإنفعالي في كل مرض وخاصة الحالات السيكوسوماتية التي يكون فهم المضمون الإنفعالي فيها ضروريا لفهم أصل الحالة وعلاجها .

ونظرا لأن ما لهم الاختصاصيين الاجتماعيين هو مساعدة الناس عندما تواجههم أزمات أو مشكلات تسبب لهم توترات في مواقفهم في الحياة وتقديم المعاونة لهم حتى يتكيفوا مع أنفسهم في مواجهة هذه المشكلات أو للسيطرة عليها ، فإن الخدمة الاجتماعية لا تركز اهتمامها على المرض نفسه بقدر ما تركز على نتائج المرض والآثار الشخصية والأسرية والاجتماعية التي تترتب عليه . ومن ثمة فإن سبب حاجة الطلاب إلى معرفة الفرق بين المرض الحاد والمرض المزمن ومصادر الأمراض المزمنة الكبرى يرجع إلى اختلاف موقف المريض وأسرته من المرض ، وكذلك إلى أثر نوع المرض في طريقة معيشته أو الأعباء الاقتصادية التي لا بد للمريض وأسرته من مواجهتها .

وعلى الاختصاصيين الاجتماعيين أن يدركوا كذلك ما يشعر به الآباء الذين ينجبون أطفالا ضعاف الأجسام أو ضعاف العقول من نقص وإحساس بالذنب وأن يفهموا الأساليب التي يعبرون بها عن هذه المشاعر من نبذ وإعراض أو عدوان ، أو تعلق زائد عن الحد ، أو إسراف في القلق .

وعليهم كذلك أن يعرفوا أن عالم المكفوفين المظلّم وعالم الصم الصمات ولو أنهما عالمان مختلفان ، إلا أن كل منهما يمثل عالما من الوحدة والعزلة وأنهم يحتاجون إلى جهد كبير حتى يخرجوا من عزلتهم ويأخذوا مكانهم في جماعة الأسرة وفي الحياة الاجتماعية الخارجية في المجتمع . وإلى جانب ذلك عليهم أن يدركوا الآثار التي تترتب على المعاهات في الأشخاص أنفسهم ، إذ أنهم يشعرون بالنقص وبأنهم مختلفون ومنزلون وأنهم موضع رثاء المحيطين بهم .

ويضمن المرض أيضا إستجابة الشخص للألم والإصابة ، ولذلك كان من الضروري فهم ما يبدو على المريض من نكوص ، وما يطلبه من طلبات متطرفة ، وحاجته إلى العطف والاسلوى ، ومساعدته للتغلب على الخوف والقلق والآنزواء والجزن .

ويجب أن لا تشمل دراسة الطالب للماهات الجسمية والمرض والإصابة ما يرتبط بهما من حالة إفاغلية تؤثر فى المريض وأسرته فحسب ، بل عليه أن يدرس ما يتصل بالمريض من آثار إجتماعية ، ويشمل هذا ما يبدو فى بعض الثقافات من اتجاهات نحو المرض بوجه عام ، ومثال ذلك إلقاء اللطف على من يعانون مرضاً معيناً أو عاهات معينة أو الإبتعاد عنهم وتجنبهم . ويشمل ذلك أيضاً دراسة هيات الرعاية الإجتماعية للمتوفرة للحكومية والأهلية التى تقوم بعلاج المرضى ونوى الماهات وتأهيلهم اجتماعياً ، والمؤسسات التى يمكن أن تقدم للمعونة المالية لهم أو لأسرهم .

٢ - النمو النفسى والسلوك الإنسانى :

عندما ينتقل الدارس من دراسة النمو الجسمى وأداء الوظائف الجسمية إلى النمو النفسى والسلوك الإنسانى يدور الإهتمام حول النمو الإنفعالى والنسج العئلى . وينبغى أن تشير هذه للدراسة إلى أنه بالرغم من عمومية الحاجات والدوافع الإنسانية العامة إلا أنها تظهر فى أشكال مختلفة فى الثقافات المتباينة . والفكرة الأساسية فى ذلك هو الدور الحوى الذى تلعبه الأسرة كجماعة إجتماعية لولية تقوم على أساس بيولوجى فى تكوين الصغار وتشكيلهم واعتمادهم على أبويهم لمدة طويلة لإعائتهم بالمقارنة إلى مرحلة نضج صغار الحيوان . وينبغى أن يلم الاختصاصى الإجتماعى إماماً عميقاً بحاجات الطفل لنفسية واعتماده المطلق على أمه لإشباع حاجاته المالية والنفسية وتأثير ذلك فى صحته النفسية . ويبدو ذلك فى حالة نمو الطفل بصورة طبيعية بالمقارنة بالنتائج المنمرة التى تصيب حياة الطفل فى حالة حرمانه . هذا ولا تشكل علاقة الطفل بأبويه وأقاربه المباشرين حاجاته الأساسية فحسب ، بل تساهم كذلك الأنماط الأسرية والمسئوليات المقبولة فى مختلف الثقافات فى تشمته الإجتماعية . وتشمل للدراسة كذلك الطرق التى يبدأ بها الطفل

فى الإنتقال إلى الجماعات الثتوية فى مرحلة المراقبة والإندماج فى جماعات الفصل فى مرحلة الرشد ، وما يتعرض له من صراعات لو توترت فى البيئة الخارجية . وكذلك لإجرامات الزواج السائدة واندماج الشخصية الإجتماعية والقانونية ، وما يتسم به الزواج من مشاركة فى مسئوليات تكوين الأسرة وإجلب الأطفال وتنشئتهم إجتماعيا ، والدور الذى يقوم به كل من الزوج والزوجة ، والأب والأم ، فى الزواج والأسرة . وترجع أهمية دراسة النمو النفسى وأصل الإنحرافات ما للزواج غير الموفق أو للأسرة المصحمة ، أو للنزاع والصراعات الزوجية ، والمرض ، والتعطل عن العمل ، والوفاة ، من أثر على الأطفال .

ويشمل النمو ظروف الحمل والولادة وعلاقة الأم بالرضيع ، وخاصة فيما يتصل بتغذيته وإحاطته بالرعاية والحب وتوفير الأمن والإطمئنان له . والمرحلة التالية هى مرحلة الفطام والتسنين وتدريب الطفل على تنظيم وظائف الإخراج وأهمية ذلك فى البيئة الثقافية والطريقة المتبعة لذلك ، والمشكلات الإنفعالية التى تترتب عليها . وكذلك دراسة مراحل التضح وزيادة قدرة الطفل على الحركة والتنقل واكتساب مفردات اللغة . ثم يصبح اللعب ذا أهمية خاصة بالنسبة للطفل كوسيلة للتعبير عن عواطفه المختلفة من حب وكراهية وعدوان وكوسيلة لاكتشاف العالم المحيط به .

ويبدأ الطفل من سن الرابعة حتى السابعة فى الإبتعاد قليلا عن جماعة الأسرة المباشرة ويرغب فى تكوين علاقات مع أطفال آخرين سواء من جماعات الحضنة أو جماعات اللعب الإختيارية . ونتيجة لتفاعل المستمر مع الآخرين يستطيع الطفل أن يتنازل عن بعض حاجته ويتحمل الإحباط الذى يشعر به إذا لم تتبع حاجته المعالجة .

ويجب أن يدرس كذلك سلوك المرافقين والمرافقات خاصة الميل إلى جماعات من الجنس الآخر ، والرغبة فى تكوين جماعات الأصحاب القريبة أو

المصالحات ، وتتمرد على سلطة الأبوين والرغبة في التحرر من قيود الأسرة إلى
الاستقلال والمسئولية .

ثم تأتي بعد ذلك الرغبة في اختيار الشريك من الجنس الآخر بقصد الزواج
حسب التقاليد السائدة في البيئة . وسوف يكون لطريقة استثمار وقت الفراغ سواء
في النشاط الرياضي أو التثاقلي أو الهوليات تأثيرا كبيرا نظرا للدور الذي تلعبه
جماعات الأصدقاء في النمو الصحي للفرد .

ولا شك في أن دراسة مراحل النمو تركز في هذه المرحلة على الأهمية
النفسية للعمل وما يضيفه على الفرد من مكنة واستقلال ، وكذلك الطرق التي يتبعها
الأشخاص في العمل والسلطة التي يفرضها العمل عليهم ، والأسباب التي تؤدي إلى
إثارة النزاع مع الرؤساء وهي التي كانت تحدث مع الآباء من قبل . ويتوقف النجاح
في هذه المرحلة على قدرة الراشد على تحمل المسئوليات التي يفرضها العمل ،
. كذلك قدرته على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع زملاء وقدرته على شغل ذلك
المركز الذي يسبغه المجتمع على الفرد ، وقدرته على التكيف مع الأنوار المختلفة
التي يتحتم عليه تقبلها .

وأخيرا تأتي الضيخوة التي قد تكون موضع الإحترام في بعض الثقافات
وقد تفرق في البعض الآخر بالعزلة والإنطواء ، والفراغ والضعف والمرض ،
وفي هذه المرحلة قد يشعر الممن بالإهمال والنبيذ والحرمان من المشاركة بنأى
والفكر ، وهذا يجعله شديد الحساسية ، شديد القلق والحزن .

ويمكن ملاحظة الإحترافات المختلفة إذا نظرنا إليها في ضوء عملية النمو
بأسرها . ومن أمثلة ذلك بعض تصرفات الأحداث التي ترتبط ارتباطا مباشرا
بالثقافة العائلي ، كما أن الحرمان النفسي الشديد قد يعوق النمو النفسي والاجتماعي
ويؤدي إلى الإنطواء أو الجنون . كما يرجع إيمان الخمر والمخدرات والإنحراف
والدولة والزواج غير الشرعي إلى عدم إتباع الحلقات النفسية والاجتماعية .

والميل إلى عقاب الذات أو توقع الأذى على الآخرين . وكذلك تؤدي البيئة الاجتماعية المنحلة إلى عدم شعور الفرد بالانتماء أو بالقيمة الذاتية .

٣ - طبيعة الإنسان الاجتماعية :

في دراستنا للنمو النفسي أشرنا إلى أهمية العلاقات الاجتماعية في نمو الفرد وأثر البيئة الاجتماعية في تكوين شخصية الفرد وتصرفاته .

وتتوسط دائما بين البيئة الطبيعية وبين الفرد بيئة إنسانية أكثر أهمية من البيئة الطبيعية والمادية . وتتكون هذه البيئة الإنسانية من جماعات منظمة أى من مجتمع له ثقافة معينة . ويعتبر تفاعل الفرد مع الأشخاص الآخرين المحيطين به العامل الحاسم في تكوين معظم أنماطه السلوكية واستجاباته الإنفعالية المختلفة . وقد بدأ علماء النفس المعاصرون يدركون أثر العوامل الاجتماعية والثقافية في تكوين الفرد وضرورة دراسته في ضوء علاقاته الاجتماعية . وهكذا يبدو أنه لفهم تكوين شخصية الفرد لابد من دراسة عمليات التفاعل بين الفرد وبين العناصر الاجتماعية والثقافية والاقتصادية بالمجتمع . وكذلك البيئة المادية والطبيعية والأصول التاريخية التي تؤثر بطرق مختلفة في أسلوب حياة المجتمع وتحدد آماله وأمنه .

وتظهر أهمية معرفة الاختصاصيين الاجتماعيين بقوانين التفاعل بين الفرد والمجتمع سواء كانوا يعملون مع الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات ، باعتبار أن الإنسان كل متكامل له طبيعة مادية ونفسية وعلاقات اجتماعية تؤثر على اتجاهاته وسلوكه . ويستدعى ذلك معرفة أساسية بإطار المجتمع الاجتماعي والثقافي والاقتصادي والحكومي والقانوني كي يتسنى لهم تقدير مكان الفرد داخل هذا الإطار وأثر العمليات الثقافية والاقتصادية عليه .

ويركز الاختصاصيون الاجتماعيون على المعرفة الضرورية للقيام بتشخيص إجتماعي ووضع خطة علاجية في ضوء العوامل النفسية والاجتماعية

والإقتصادية للمؤلف ، وكذلك فى ضوء موارء المجتمع القائمة . ويتدخل الاختصاصى الاجتماعى عندما يؤدى التفاعل بين الفرد ومواقف معين إلى الضيق أو التوتر . أو يتدخل لحد الجماعات على العمل أو على التفاعل بطريقة تؤدى إلى تقوية العلاقات بين الأعضاء وتجعلهم يتحركون نحو الهدف المشترك ، أو تقويل الصراعات الداخلية والخارجية ، وبعث الثقة والأمل وما يتبع ذلك من زيادة قدرة الجماعة على تناول مجموعة متنوعة أوسع من المواقف الاجتماعية لئلا تشحاذ أو عدوان . والواقع أن الخبرة المشتركة فى عمل الاختصاصيين الاجتماعيين فى كل المواقف هى توسيع نطاق حرية الاختيار سواء فى الأفراد أو للجماعات أو للمجتمعات ، ولا تتطلى هذه الحرية حينما يلجأ الفرد إلى الحيل الدفاعية ، وحينما يستبد التفكير المنطق بالشخص ويقيد اختباره الإقتصادى . وعموماً يهتم الاختصاصيون الاجتماعيون بتقويل هذه الجهود ومساعدة الأفراد على ممارسة الاختيار حتى يصبحوا أكثر حرية فى مجالات مختلفة .

ومما ينبغى الإشارة إليه أن الخدمة الاجتماعية بدأت بتقديم المساعدات المالية أى بتوسيع نطاق الاختيار الإقتصادى ومنها إلى طريقة العمل مع الحالات الفردية التى يعتبر توسيع مجال الاختيار الذى نصى " حق تقرير المصير " من أهم مبادئها ، وتطبق الخدمة الاجتماعية نفس المبدأ فى كل من خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع .

ويحتاج الاختصاصيون الاجتماعيون إلى أن يعرفوا الإطار الحكومى والقانونى لمجتمعهم لا لأنه من عناصر لبناء الاجتماعى للمجتمع فحسب بل لأن وظائفهم هى إشباع الحاجات الاجتماعية ، وهم يقومون بذلك من داخل المجتمع وعن طريق استخدام موارء الرعاية الاجتماعية العامة والأهلية . ومن ثم ينبغى أن يدرس الطلاب فى مواضع معينة التأثيرات الاجتماعية للمناسبة ومؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة .

ثانيا : دراسة المجتمع

ينبغي أن يلم الطلاب بالظروف التاريخية والاجتماعية لتكوين المجتمع الذى ينتمون إليه إلى جانب دراسة الأسس المنطقية التى تقوم عليها النظم المختلفة، وأن يتقنوا النظرية والتفكير النقدي ، وأن ينظروا إلى المجتمع نظرة فاحصة نافذة فى ضوء الآثار المباشرة التى تنعكس على الأهالى . ولهذا السبب ينبغي دراسة بعض المجتمعات دراسة مقارنة خاصة فيما يتصل بأساليب الرعاية الاجتماعية كما ينبغي أن يرى الطلاب المشاكل الاجتماعية الحالية كجزء من عملية تاريخية . والموضوعات التى تشملها دراسة المجتمع هي :

١ - الحكومة :

يشمل هذا الموضوع عرضا موجزا الدستور للدولة والهيئة صاحبة السيادة، وتوزيع السلطات بين الأجهزة المختلفة للدولة . ونظام الحكومة المركزية والحكم المحلى ونظام القضاء ، والهيئات التنفيذية ، ونظم الانتخابات والحزب أو الأحزاب السياسية وعلاقتها بأجهزة الحكومة، يتوقف مضمون هذه الدراسة على طبيعة المجتمع الذى يعيش فيه الطلاب .

٢ - القانون :

تشمل هذه المادة طبيعة التشريع وعلاقته بالتقاليد والعرف والتقاليد السائدة ، ودوره فى تنظيم العلاقات بين الأفراد والجماعات لتحقيق الصالح العام للمجتمع ، وقوته المأزمة على كافة المواطنين . وقد يدرس القانون كشكل من أشكال الضبط الاجتماعى وكمثال لصياغة القرارات وما يتصل بها من أنواع الجزاءات ، وسوف يرتبط ذلك بدرجات المحاكم وأنواعها جنائية أو مدنية ودورها فى المجتمع واستقلالها النظرى والعملى عن التدخل السياسى والإدارى ، وكذلك وظيفة المحاكم فى تنفيذ القانون والفصل فى المنازعات بين الأفراد .

ويمكن أن يتضمن هذا الموضوع الأنواع الرئيسية للجرائم التي تنتظر أسام المحاكم ، ويستدعي ذلك التعرف على مرونة الأحكام من ناحية العقاب ، والملاج في النظام التقديسي ، والاتجاهات السائدة نحو الخارجين على القانون سواء لكونهم من الكبار أو الصغار . وكذلك دراسة تفصيلية لنظام إطلاق سراح السجين ووضع تحت المراقبة الإجتماعية وأنواع المؤسسات الإصلاحية التي يعمل بها الاختصاصيون الإجتماعيون .

ولابد أن يرتبط هذا الموضوع بدراسة أسباب الانحراف وأنواعه . ويهتم هذا الموضوع بقوانين الأحوال الشخصية التي تنظم العلاقات الأسرية وقوانين الأحداث والمنحرفين والمؤسسات الإجتماعية التي تهتم برعاية الأسرة والأطفال الجانحين .

ويجب أن ترتبط هذه المادة بالقرارات الخاصة برسم السياسة الاجتماعية - مجالس التخطيط القومية ، ومجالس البحوث الاجتماعية وكذلك هيئات الرعاية الاجتماعية الخاصة التي تهتم بالخدمة الإجتماعية .

٣ - النظرية السياسية أو الفلسفة الإجتماعية :

ويشمل هذا الموضوع للنظريات الهامة عن طبيعة الدولة وغرضها ، والعلاقة بين الفرد والمجتمع والدولة وأهداف الدولة والآراء المختلفة عن طبيعة الصالح العام أو التقدم الإجتماعي ، ومشكلات السلطة والطاعة والمسئولية والحقوق والحريات السياسية والمدنية ، والمساواة والعدل الإجتماعي .

ومن المهم كذلك دراسة طبيعة الالتزام الإجتماعي وواجبات الفرد والمجتمع والدولة والعلاقات المتبادلة فيما بينها . هذا إلى جانب دراسة مشكلات التوفيق بين حقوق الفرد في تقرير مصيره وحقوق المجتمع ، والالتزام بالمجتمع بإحترام حقوق كافة الأفراد على قدم المساواة .

ويمكن أن ندرس هنا كذلك السلطات القانونية التي تمتلكها الدولة وعلاقتها بالإتجاهات الاجتماعية السائدة ، وسوف تلقى دراسة طبيعة الالتزام الجماعي والمسئوليات القومية الضوء على القيم الاجتماعية السائدة والآراء الفلسفية عن استخدام القوة والإجبار . وفي هذا الموضوع ينبغي أن يهتم الطلاب بدراسة الفلسفة الاجتماعية التي تقوم عليها أهداف الخدمة الاجتماعية وملاحظة القيم الأخلاقية التي تسعى إليها الأهداف خلال التطبيق العملي .

٤ - الاقتصاد :

من المفروض أن يلم الطلاب بالموضوعات الأساسية لحياة المجتمع الاقتصادية ودراسة الجوانب الاقتصادية للسياسة الاجتماعية ، وخاصة ما يتصل بالخدمات الاجتماعية الحكومية والأهلية ، وتنظيم ميزانية الأسرة ، ومستويات المعيشة ، والحياة الاجتماعية لجماعات ومجتمعات معينة .
ولما كان الاختصاصيون الاجتماعيون يعملون في إطار الموارد الاقتصادية المحدودة فلا بد لهم أن يدركون أن الاختيار هو أحد المشكلات الأساسية في الحياة الاقتصادية ويرجع ذلك إلى أن الموارد المتوفرة أقل دقما من حاجات الإنسان وتطلعاته .

ويرتبط هذا الموضوع بأحد أهداف الخدمة الاجتماعية وهو مساعدة الناس حتى يصبحوا أكثر إحصاسا بالمسئولية في ممارسة الاختيار .
وتدور دراسة علم الاقتصاد حول الموضوعات التالية :

أ - طبيعة علم الاقتصاد ومجالاته ، مشكلة الندرة ومسايل علم الاقتصاد الأساسية الأخرى بما فيها نظرية الطلقة الممكنة ، والنواحي الاقتصادية للمجتمع والعنصر الاقتصادي والمشكلات الاجتماعية ، وأهمية ملاحظة الإتجاهات في الإنتاج والاستهلاك .

ب - الحياة الاقتصادية للمجتمع ، كيف تنتج الثروة الاقتصادية ، والموارد الطبيعية ، والقوة العاملة واستغلال الأساليب والمعدات الفنية والبناء المتغير للزراعة والصناعة والتجارة ، ومكفة العمل في كل منها ، والتصنيع بما فيه الإنتاج الضخم ، وتوزيع العمل وما يقابله من زراعة وحرف يدوية يقوم بها الفلاحون ، والمشكلات الاقتصادية للإنتاج والتسويق ، واستعمال النقود كوسيلة للتبادل وأنواع النفع الأخرى ، وكيفية تحديد الأجور والأثمان ، والأجور الفعلية والأجور النقدية وفئات السكان للماملين ، والعمالة الجزئية والبطالة ، وشروط العمل ، مع الإشارة بصفة خاصة إلى عمل النساء والأطفال ، ودور الحكومة والثقابات وأصحاب العمل في تحديد الأجور وشروط العمل .

ج - الدخل القومي : من ناحية جملة الإنتاج والنفقات ، وتوزيع الدخل القومي بين الفئات الاجتماعية المختلفة في المجتمع ، ونسبة الاعتمادات المخصصة للرعاية الاجتماعية من المصروفات العامة ، ومشكلات تحديد الأولويات وعلاقتها بالموارد المحدودة ، وتوقيتها وتوزنها بحيث تؤدي إلى أقصى إنتاج اقتصادي واجتماعي ممكن ، والاستثمار العام والمنخرات وتخطيط ميزانية الأسرة وطرق الإنفاق خاصة بالنسبة للغذاء والسكن والكساء والترويح بين الفئات الاجتماعية . ودراسة مستوى الفقر وخاصة حالة الكفاف والأسباب التي تؤدي إلى الفقر . ومقاييس تحديد مستويات المعيشة ، والوسائل المتبعة لرفع مستوى المعيشة وفعاليتها ، والمشكلات التي تسببها بعض العوامل كالموارد الطبيعية المحددة وعدم توفر رأس المال اللازم للإستثمارات ، ونقص الأمية ، وقلة الفنيين .

د - مشكلات التحضر : أي الهجرة من الريف إلى الحضر ، أسباب الهجرة والانتقال ، وسائل المواصلات الأخرى ، السكن ، الإجراءات الصحية

والظروف الملمة للمعيشة والعمل ، ومعدل نمو المدن ، ومشكلات الإنتقال من المجتمع الصغير والأسرة الكبيرة والنظام القبلى إلى المجتمعات الحضرية التى تتسع فيها فرص العمالة ، والأسرة الصغيرة والعلاقات القبلية .

هـ - الاتجاهات السكانية : السكان من ناحية الحجم والكثافة ، واتجاهات السكان وعلاقتها بالدخل القومى واتجاهات الإنتاج ، الخصوبة ومعدل المواليد ، معدل الوفيات بين الأطفال ، معدل الوفيات بين السكان ، العوامل التى تؤثر فى متوسط الأعمار ، توزيع السكان حسب السن والجنس والمهنة وتوزيعهم حسب المجتمعات الريفية والحضرية ، المشكلات الاقتصادية والاجتماعية التى تترتب على النمو السريع للسكان ، مشكلات البطالة والإعالة (إعالة الأطفال والمرضى والمسنين) ، تنظيم الأسرة وعلاقته بالاتجاهات الدينية والاجتماعية ، المؤسسات الاجتماعية لتأمين حياة الأسرة وتحسين أحوال المعيشة ، وكذلك دراسة المناطق العشوائية والمشكلات التى تنجم عنها .

و - علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعى والأنثروبولوجيا :
للعلوم الاجتماعية أهمية كبرى فى تدريب الاختصاصيين الاجتماعيين باعتبارها الوسيلة الأساسية فى مساعدة الطلاب على إدراك ما للمؤثرات الاجتماعية من أثر على سلوك الفرد وسلوك الجماعة ، مع الاهتمام بصفة خاصة بالمكونات الثقافية للتصرفات الأسرية وقواعد السلوك الاجتماعى المقبولة والأدوار التى يقوم بها الأفراد فى الأسرة والمجتمع . ومن أمثلة ذلك الالتزامات الثقافية المتوقعة من الرجل كزوج وعائل للأسرة . ولا يعتبر هذا الفهم ضرورياً للتشخيص الاجتماعى والعلاج الذى تمارسه الخدمة الاجتماعية فقط بل ينبغى أن يدرك الطلاب أنه يمكن

أن يكون ثمة اختلاف بين قيم الإختصاصيين الاجتماعيين وأرائهم الثقافية وبين قيم وآراء الصلاء . والفرض من هذه الدراسة هو تزويد الطلاب بالمعرف الضرورية عن أساليب التفاعل الإجتماعى التى تؤلف حياة المجتمع ولبناء الإجتماعى ، والعمليات الإجتماعية السائدة فى المجتمع . وهم فى حاجة كذلك إلى دراسة عملية المكونات الإجتماعية لسلوك الفرد وبالطريقة التى توجه بها الدواقع الأساسية وطريقة التعبير عنها ، والحاجات الأساسية التى تفرضها بيئة ثقافية معينة ، وتحليل القيم التى تفرضها الثقافة وأساليب المعيشة ودورها فى تحقيق النمو السليم للفرد وقيامه بوظائفه أو عرقلة هذا النمو وتعطيله .

ويستدعى تطبيق العلوم الإجتماعية الإلمام بالعلاقات الجماعية والتى تبدأ بجماعة الأسرة والعمليات الدينامية السائدة فى علاقات الجماعة المتشابهة والتى تعتبر جانباً هاماً من خبرة الفرد وتمثل فى جوهرها دراسة عمليات التكيف الاجتماعى .

فالمجتمع يفرض على الفرد (طفاً كان أم راشداً) أنماطاً معينة للسلوك ، ولذلك ينبغى أن يلم الإختصاصى الاجتماعى بالطرق التى يستجيب بها الفرد لما يتوقع منه من سلوك وكيفية استجابته للقيم والمعايير ، وطريقة استجابته للسلطة وكيف يكتسب دوراً محدداً فى الجماعة التى يعيش فيها ، وكيف يتغلب الناس عن بعض أساليب الحياة القديمة ويمارسون طرقاً جديدة . إذ من الضرورى مساعدتهم على تقبل التغيير والتغلب على مظاهر الصراع وسوء التكيف .

وتهتم الأنثروبولوجيا الإجتماعية بدراسة المجتمع والنظم الإجتماعية وتحليل العلاقات القائمة بين الناس فى ذلك المجتمع . وتعتمد الدراسة الأنثروبولوجية الحديثة فى هذا التحليل على دراسة العادات والتقاليد وأنماط السلوك وتصرفات الناس وأفعالهم فى حياتهم اليومية . ثم تتخذ منها العناصر البسيطة الأولية التى تبنى عليها تحليل العلاقات الإجتماعية التى تتبلور فيما نسميه بالنظم الإجتماعية كالنظام

القانونى ، لو النظام الإقتصادى ، لو النظام السياسى ، لو نظم القرابة وما إلى ذلك .
والأنثروبولوجيا كعلم تهتف إلى معرفة وظيفة الظاهرة لو النظام ، أى الدور الذى
تؤديه تلك الظاهرة لو ذلك النظام فى البناء الاجتماعى . كما تهتم بدراسة لشكل
لتجمعات الإنسانية التى يمكن أن نجدها عند الإنسان .

وتهتم الأنثروبولوجيا الاجتماعية بدراسة البناء الاجتماعى أى جميع
العلاقات الاجتماعية القائمة بين شخص وآخر ، وعلى سبيل المثال يتكون بناء
القرابة فى أى عدد من هذه العلاقات الثنائية ، كالعلاقة بين الأب والابن مثلا .

كما يشمل البناء الاجتماعى تمايز الأفراد ، وعلاقة البناء الطبقي للمجتمع
بالمهنة والدخل والتعليم ، والمركز الاجتماعى والأدوار المختلفة بين الرجال
والنساء ، وبين الرؤساء (القادة) والأتباع ، وبين أصحاب العمل والعمال . أما
مفهوم الثقافة فيمكن دراسته من زوايا للجماعات الثقافية فى مجتمع معين ،
والإتجاهات المختلفة ، والمعايير الخاصة بخبرات الحياة الأساسية كما تعبر عنها فى
مواقف ثقافية محددة ، وأساليب السلوك وعلاقات الأدوار بعضها ببعض . ويمكن
دراسة ميل الجماعات نحو تكوين عادات وإتجاهات وآراء ثابتة . وترتبط هذه
الدراسة بالتغير الاجتماعى سواء كان مخططا أو غير مخطط مرغوبا فيه أو
موضوع مقاومة ، وكذلك دراسة للمشكلات التى تنشأ عن التخلف الثقافى والصراع
الثقافى .

وينبغى دراسة الإتجاهات تجاه السلطة والاضبط الاجتماعى والمسئولية
الاجتماعية فى المجتمع برمته لو فى العلاقات بين الآباء والأبناء لو فى مجال
العمل . ودراسة طرق تغيير الإتجاهات من أهم المعارف اللازمة للإختصاصيين
الاجتماعيين لأن جانباً كبيراً من مهارتهم يوجه نحو مساعدة الأفراد والجماعات
والمجتمعات فى تغيير الإتجاهات التى تمنوق حرية لختيارهم وسيطرتهم على
أنفسهم .

ويحتاج الاختصاصي الإجتماعي إلى الإلمام بدinاميات الجماعات ويشمل هذا الموضوع طبيعة الجماعة وأهميتها بالنسبة للفرد ، وكيف أن الجماعة سابقة على وجود الفرد وأنها المهـد الذي تتكون فيه للشخصية الإنسانية . وتعتبر عضوية الجماعة ضرورية لنمو الفرد وتوفر الصحة النفسية باعتبار الجماعة هي الأداة الأساسية في إشباع حاجات الفرد خلال العلاقات المتداولة التي تحقق الشعور بالانتماء والأمن والتقدير .

ويتضمن تطويل حياة الجماعة دراسة الدوافع التي تجعل الأفراد يقبلون على تكوين الجماعات ، والأغراض التي تسعى إليها الجماعات المختلفة والتاريخ الطبيعي للجماعة والعلاقات بين أعضائها ، وكذلك العلاقات بين مختلف الجماعات وتشمل ديناميات الجماعة عمليات التماسك والتفكك في الجماعات ، والعوامل التي تؤدي إلى تكوين الجماعات الفرعية ، والأدوار المتغيرة التي تقوم بها القيادة ، وعمليات الاتفاق والصراع وعلاقتها بحياة الجماعة وتقديمها .

وتشمل دراسة المجتمع كذلك مظاهر التماسك والتفكك الإجتماعي ، ويستلزم ذلك التعرف على الجماعات التي تعاني من مشكلات معينة . وثمة صعوبات كبيرة لتحديد العوامل المتغيرة التي يمكن أن تعتبر معايير تحكم في ضوئها على " الصحة " الإجتماعية أو الرعاية الإجتماعية والمرضى الإجتماعي أو "القصور" الإجتماعي خاصة وأن هذا الموضوع يحتاج إلى تحويل الأحكام الكيفية إلى أحكام كمية ، وقد تكون الأحكام انعكاسا لقيم ثقافية معينة ومن ثم تختلف عناصر التقييم من مجتمع إلى آخر .

وقدما يلي تقسيم للعناصر اللازمة لتقويم الرعاية الإجتماعية كما وردت في تقرير الأمم المتحدة من التعريف الدولي لمستويات المعيشة وقياسها وهي :

- أ. - الصحة بما فيها الأحوال والظروف السكانية . ب - الغذاء والتغذية .
- ج - التعليم ويشمل معرفة القراءة والكتابة والمهارات .

- د - ظروف العمل .
 و - مجموع الإتفاق ، والمخبرات .
 ح - السكن .
 ي - للترويج والتسوية .
 ل - للحريات الإنسانية .
- هـ - حالة الصلاة .
 ز - الإنتقال .
 ط - الكساء .
 ك - الضمان الإجتماعى .

٦ - البحث الإجتماعى :

يستخدم الإختصاصى طرق البحث الإجتماعى خلال عملية الدراسة الإجتماعية بأكملها وهو يحتاج إلى إلمام بالمنهج الإحصائى واستخدامه بطريقة ملائمة والتعرف على أهمية البحوث الإجتماعية فى صياغة النظريات عن طريق جمع المعلومات الميدانية واختبار صحة الفروض وإثباتها أو نفيها .

ولابد أن يتعلم الطالب احتمالات الأسباب المتعددة ونسبية التشخيص والإقتصاد فى تعميم النظريات على المواقف المختلفة .

والغرض من دراسة طرق البحث الإجتماعى هو إاعداد الطلاب وتدريبهم على الإستقصاء العلمى للتعرف على المشكلات الإجتماعية وأسبابها ونتائجها ، لإكتشاف أساليب تخفيف المشكلات أو علاجها ، والإجراءات الفعالة فى تنفيذ برامج الرعاية الإجتماعية وتقييم نتائجها .

والبحث الإجتماعى فى الخدمة الإجتماعية يعنى الإستقصاء الدقيق والإختبار العلمى لصلاحية مؤسسات الخدمة الإجتماعية وطرقها حتى يمكن التأكيد والتعميم ونشر المعرفة والمهارات ، والمفاهيم ، والنظرية الخاصة بالخدمة الإجتماعية.

ويهتم المعصم الإجتماعى بكتشاف حلجات السكان الإجتماعية ، وكيفية إشباع هذه الحاجات بصورة ملائمة . وإذا كانت هذه الحاجات غير مشبعة فما هى

الإجراءات الضرورية لتوفير هذا الإشباع . وتقوم الهيئات العملية بكثير من البحوث الاجتماعية الخاصة بالصحة ، والإسكان ، والتغذية ، وغيرها من المشكلات الاجتماعية التي تتعرض لها بعض الفئات الخاصة كعمال الترحيل وتشغيل النساء والأطفال في الزراعة وبعض الصناعات الأخرى .

لما للبحث الاجتماعي الخاص فيهم بدى ملائمة للخدمات الاجتماعية فهو يستعرض المشكلات الاجتماعية الكبرى والإجراءات التي اتخذت لإشباع هذه الحاجات عبر المراحل التاريخية المتغيرة ، كالصحة ومشكلات رعاية الطفل ، والبطالة الشاملة ، والبطالة الاقتصادية ، والحاجات الخاصة للمسنين ، والمكفوفين وذوي العاهات ، وغيرهم من الفئات المعوقة ، وموضوع توفير الأمن الاجتماعي والاقتصادي والترويح وأنشطة وقت الفراغ . ويمكن أن تشمل موضوعات البحث والدراسة تاريخ وبناء نسق الرعاية الاجتماعية . وتغيير المبادئ المطبقة في الخدمة الاجتماعية والخصائص المهنية للخدمة الاجتماعية .

٧ - الإدارة :

تعتبر المؤسسات الاجتماعية ركيزة أساسية في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية . ومن خلال الإدارة نترجم السياسة العامة لهذه المؤسسات إلى خدمات اجتماعية ، حيث تهتم بدراسة بناء مؤسسات الرعاية الاجتماعية ووظيفتها ، ودراسة طرق أداء العمل الاجتماعي ، وتقديم خدمات جديدة أو تحسين الخدمات القائمة ، وترتبط الإدارة بديناميات الجماعة وتفاعل الجماعة كما يبدو ذلك في العمل الذي يقوم به موظفو المؤسسات الاجتماعية ، وفي العلاقات بين المؤسسات المختلفة . وتقوم إدارة الهيئات الاجتماعية بترجمة ما تقدمه التشريعات الاجتماعية وأهداف الرعاية الخاصة والواقع الدينية إلى خدمات ومزاجا دينية لصالح الإنسانية وتهدف إدارة

المؤسسات الاجتماعية إلى مساعدة الناس بالقصى كفاءة ممكنة وتوصف الإدارة باختصار أنها فن العلاقات الإنسانية .

ولا تقتصر مهارات الإدارة على مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، فهي تشق من الإدارة العامة ومن أساليب إدارة الأعمال . (إلا أن الأهداف الخاصة للخدمات الاجتماعية أي مساعدة للكائنات الإنسانية - تعتبر مظهرا تتميز به إدارة المؤسسات الاجتماعية عن إدارة المشروعات التجارية والصناعية وعن غيرها من أنواع النشاط التي لا تتعامل مباشرة مع الكائنات الإنسانية .

وتتضمن الإدارة في الخدمات الاجتماعية تكوين الأحكام واستخدام المعارف والمهارة المهنية التي تختلف عن المعارف والمهارة المطلوبة في إدارة الأعمال أو في إدارة المدارس ، أو المستشفيات .

وأهم وظائف إدارة المؤسسات الاجتماعية الحكومية أو الأهلية يمكن تقسيمها إلى تسع أنواع من الأنشطة هي :

أ - الكشف عن الحقائق : يتولى جمع الحقائق على برامج المؤسسة الاجتماعية والأهداف التي تتوقف بدورها على نوع المؤسسة إذا كانت حكومية أو أهلية . ويتطلب الكشف عن الحقائق دراسة الظروف الاجتماعية والصحية وهي التي تفرض على المؤسسة تخطيط الخدمات التي تقوم بتوفيرها في المجتمع . وفي حالة الهيئات الحكومية ترفع نتائج البحث إلى الأجهزة التشريعية التي تقرر الإجراءات الضرورية الواجب اتخاذها (كإنشاء عيادة نفسية لتوجيه الأطفال مثلا). وقد تكفى المؤسسة الأهلية برفع نتائج البحث إلى مجلس الرعاية أو الإتحاد الإقليمي للهيئات الاجتماعية أو عرضها على جماعة من المواطنين المهتمين بالرعاية الاجتماعية لإنشاء مؤسسة للحضنة مثلا .

ب - تحليل الظروف الاجتماعية وتحليل الخدمات اللازمة لإشباع الحاجات الإنسانية : يودى تحليل المشكلات الاجتماعية التى تقوم المؤسسة الاجتماعية بمواجهتها إلى تمكين المؤسسة من تقدير نوع وحجم الخدمات المطلوبة ، وتقييم اتجاهات المستقبل على أساس البيانات الإحصائية التى تتوفر عن الخبرات السابقة .

ج - اتخاذ القرارات فيما يتصل بأفضل الوسائل للوصول إلى هذا الغرض : بعد أن تقوم المؤسسة بتشخيص الحاجات الاجتماعية الحاضرة ، ينبغي أن تتخذ قراراً بشأن طرق العمل المفضل الذى تتبعه ، فى ضوء الموارد المتاحة لها، سواء من الموارد البشرية أو المادية ، كما ينبغي أن تقرر أفضل الطرق لإستخدام الموارد البشرية والأدوات .

د - التخطيط وتوزيع الموارد : يقوم التخطيط وتوزيع الموارد على أساس الاختيار السابق ، الذى يحدد أفضل الطرق لتحقيق أغراض المؤسسة الاجتماعية ومن ثمة تتضح أهداف المؤسسة القريبة والبعيدة ، وترسم السياسات التى توجه عمل المؤسسة ونشاطها لإشباع حاجات العملاء المتغيرة .

هـ - إقامة الأبنية التنظيمية ولوجبات العمل : يودى إنشاء الأبنية التنظيمية إلى توزيع اللوجبات على الموظفين إلى جانب تحديد دقيق لمسئوليات العمل ، وتفويض السلطة والإشراف . ويتضمن ذلك توصيف الوظائف وخطوط الاتصال وإنشاء عمليات مقننة تتضمن حدود وسلطة كل شخص ، وبذلك يتعرف كل عضو بدقة على عمله ومسئوليته .

و - توفير الموظفين اللازمين للمؤسسة : تحدد إدارة الأفراد سياسات التعيين والتوظيف فى المؤسسات وقواعد الترقيات ، والأجور ، والأجيزات ، وشروط العمل . والتفويض العادل لإجازات الموظفين يعتبر من الأمور

الضرورة لصحة كفاءة الحمة وسلامه الروح المعنوية كما تمتد شروط التقاعد ، والفصل ، والتدريب أثناء الخدمة وإجراءات التقاعد من بين نشاط إدارة الأفراد

ر - الإشراف على الموظفين ومراقبة أعمالهم ومراجعة الأعمال المالية : تتضمن رقابة أعمال المؤسسة قيام التنظيم بوظيفته بطريقة ملائمة وتحقيق أغراضه ويتطلب ذلك التنسيق بين نشاط الموظفين والإشراف ، والاتصال المنظم ، وتوفير المشورة ، ولجتماعات الموظفين ، وإجراءات الرقابة المالية .

ح - التسجيل وإمساك الدفاتر : يعتبر التسجيل وإمساك الدفاتر المالية لجميع الأنشطة الجوهرية والمهمات التي تمتلكها المؤسسة من الأمور الضرورية لتقديم تحليل دقيق للميزانية التي ينبغي تقديمها لمجلس الإدارة أو لممثلي السلطة القانونية التي تشرف على المؤسسة وتهيئة سجلات فرصة لتقييم كفاءة العمليات واقتراح التحسينات الممكنة ، كما يمكن الاستفادة منها في وضع توصيات خاصة بتعديل السياسة الاجتماعية للمؤسسة .

ط - توفير الموارد المالية : يتوقف تحديد وتبوير الموارد اللازمة للمؤسسة على طبيعتها وبنائها ، وفي حالة المؤسسة الحكومية تعتمد الميزانية بمعرفة الوزارات أو الحكم المحلي . وفي حالة المؤسسة الأهلية فإن التمويل يكون عن طريق التبرعات أو الاشتراكات أو الاستثمارات أو الإعانة الحكومية .

٨ - التشريعات الاجتماعية : (١)

إن كثير من المشاكل تحتاج حلولها إلى الإسلام بالتشريعات المختلفة إذ أن هناك مجموعة كبيرة من التشريعات الموضوعية مثل التشريعات العمالية المتعلقة

(١) حبر طيل الجملي . فصل في خدمة الفرد ١٩٩٦ من ص ٦٧ - ٦٨

بقواعد القوانين الاجتماعية ومعاشات المعجز والشيخوخة والفصل التنسفي
والتعويضات عن إصابة العمل ونقلته وتنظيم العائلة بين العامل وصاحب العمل
وهي أمور قد ينتج عن الجهل بها الكثير من المشاكل التي قد يواجهها الإختصاصي
الاجتماعي .

في حين أن العلم بها يعاوننا في إيجاد الحلول الملائمة للعديد من المشكلات
التي يعاني منها أصحابها .

هناك أيضا المشكلات المتعلقة بالأسرة والتي تكفي الإمام بالتشريعات
الأسرية الخاصة بالأحوال الشخصية التي تتناول أمور النفقات والحضانة وحقوق
الزوجة في حالات الطلاق بكل هذا يوضح دور التشريعات الاجتماعية في وضع
محددات قانونية يجب على الإختصاصي الاجتماعي الإمام بها حتى يتمكن من
علاج مشكلات عملائه وتقديم المساعدة الممكنة لهم .

٩ - العلوم الدينية (١)

يحتل الدين من أهم المقومات الخلقية ، ويرجع له الفضل في وضع الأسس
الرئيسية لمناسك الإيمان والبنين الاجتماعي وأشكاله ، وهو المنظم المنسق لجميع
نواحي الحياة . فقد تناولت الشريعة الإسلامية الكثير من المشاكل التي يتعرض لها
الإنسان في المجتمع والتي تمس جوهر حياته كالزواج والطلاق والإرث والحضانة
والنفقة والوصية والتمني والرزقة ، كذلك يمدنا الدين بالقواعد المنظمة للسلوك
والأخلاق وعلاقة الأفراد بعضهم ببعض كما نستلهم منه المبادئ السامية التي تبنى
عليها المجتمعات ويطيننا القواعد والالتزامات التي تخلق أفراداً أصحاباً نفسياً
ولجتماعياً وتغلب طريقة العمل مع الحالات الفردية في الفرد مقومات الخير
لتقوية الجوانب الروحية ويعاون الإختصاصي الاجتماعي في تحقيق هذا الدور

(١) غري خليل الجميلي ، مرجع سابق ، ص ٦٤ - ٦٥

إلمامه بالعلوم الدينية إذ يمكنه الإستفادة بها في علاج المشكلات النفسية والاجتماعية التي ترتبط بعلاقة الأفراد بعضهم ببعض وخاصة في الأحوال الشخصية التي ترتبط بالفرد وأسرته والتي تحدد حقوقه وواجباته تجاه أسرته ومجتمعه حتى يكون عضواً إيجابياً في المجتمع .

١٠ - العلوم الصحية (الطبية) (١):

يتعرض الاختصاصي الإجتماعي في عمله لكثير من المشكلات التي يكون للعوامل الصحية أثر كبير في إحداثها والتي تتطلب توجيه وإرشاد العميل إلى الإجراءات التي يجب إتباعها فمريض الدرن الرئوي الذي يشير طبيبه بضرورة إقامته في المستشفى ورفض المريض للعلاج لأنه يخشى أن يترك أسرته بدون عاقل والاختصاصي في هذه الحالة يقوم بإقناع العميل بأهمية دخوله المستشفى وبطمئنته على مساعدة الأسرة ، وأيضاً له نفس الدور مع الصلاء الذين يقاومون إجراء العمليات الجراحية هذا بالإضافة لدور الاختصاصي الإجتماعي في إرشاد الأسرة إلى الطرق الصحية الوقائية .

إذا فلابد للإختصاصي الإجتماعي أن يكون ملماً بالعلوم الصحية الطبية لأنها تعدنا بالوظائف العامة للأجهزة الجسمية والأمراض المختلفة التي تؤثر على صحة الفرد وطرق الوقاية والعلاج مما يساعد الاختصاصي الإجتماعي على تفهم للمشاكل الصحية والقيام بدوره في مساعدة الأفراد على مواجهة الصعوبات الناتجة عن الأسباب المرضية فيرشددهم إلى أنسب الأساليب العلاجية حتى يتمكنوا من تلبية وظائفهم ويؤهلهم للأعمال التي تتناسب وقدراتهم الصحية والعقلية .

ولا شك أن الاختصاصي الإجتماعي لا يستطيع القيام بهذه الدور مالم يكن لديه القدر الكافي من المعرفة والدراسة العلوم الصحية الطبية .

(١) خيرى خليل الجميلي ، مرجع سابق ، ص ٦٥ - ٦٦ .

المبحث الثاني

التدريب المودتى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

إن تطبيق مهنة من المهن أو علم من العلوم أمر علم للغاية ويؤونه أن تكون لهذه العلوم قيمة تذكر للنشاط الإنسانى بل ولتصبح تعلّلات لاسفوية لعاللم الفريبيات وقديماً أطلق ويليام جيمس (١٨٩٠) رائد البرلمانية المحدثّة شعاعه للمعروف : علم بلا أداء هو حبات من الرمل المتطايرة فى الصحراء وفلسفة لاقيمة لها فى عالم متغير . كما وصفه ستيفورت ميل S . mill بأنه كالقطعة السوداء فاقدة النظر التى تبحث عن شئ أسود فى غرفة مظلمة كالحة السواد .

وإذا كانت هذه هى قضية كل العلوم ، فمن الأخرى أن تمثل أهمية خاصة لمهنة الخدمة الإجتماعية والتي تعتمد كلياً على الممارسة (Practice) لمجموعة من المعارف والنظريات المستقاة غالبيتها من العلوم الأخرى .

وإن كان هناك اتفاق بين العلماء على أن للخدمة الإجتماعية ثلاثة بداءت رئيسية تتمثل فى البناء النظرى والبناء المهارى والبناء القيمى من ثم فإن للتكامل لابد وأن يشمل الممارسة الفعلية لهذه البناءات الثلاثة المتعلمة كمعارف محددة فى الواقع للتطبيقى .^(١)

وإن كان من المسلم به أن الاختصاصى الإجتماعى يعمل على تغيير الأفراد والجماعات والمجتمعات وبذل المساعدة المهنية لبعث الطاقات الخلاقة الكامنة لدى الفرد أو الجماعة أو المجتمع . ومن المألوف عادة أن يعمل الاختصاصيون الإجتماعيون أولاً فى مواقف الأزمات وما يحدث من استجابات من جانب الأفراد والجماعات فى مواقف يشتد فيها الضيق والتوتر والصراع . ومن ثمة يكون المحور الأساسى هو ربط للمواد التأسيسية بالمواد المهنية . ومع ذلك فلا يمكن أن يعتبر هذا العرض ملائماً للدور الذى تؤديه الخدمة الإجتماعية فى حالات

(١) مؤتمر الخدمة الإجتماعية والمتنوّرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠١ .

الاضطراب الانفصالي أو الصلبي الذي يؤدي إلى الإرباك والصلابة والعجز عن مواجهة المواقف الضاغطة . كما أن هذا الوصف لا يمكن أن يطبق على الأهداف الإيجابية التي تسعى إليها الخدمة الاجتماعية في مساعدة الجماعات والمجتمعات على الإنطلاق واتخاذ الخطوة الأولى حتى يكتشفوا بأنفسهم إمكانات العمل والتقدم والنمو الاجتماعي . ويبدو أن المفهوم الشامل المتطور هو الذي يغطي مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية الحديثة .

وقد ظلت الخدمة الاجتماعية تعرف بأنها تهتم بمظاهر سوء التكيف الاجتماعي أو سوء أداء الوظيفة الاجتماعية ، أي أن الاختصاصي الاجتماعي يتعامل مع أشخاص يعانون من مواقف الضغط والتوتر ولأن مشكلاتهم تقع أساساً في إطار العمليات النفسية ، وقد تكون الخدمة الاجتماعية كذلك بمعناها الشامل ، وبالرغم من ذلك فإن سوء التكيف يرجع أحياناً إلى عدم وجود علاقات اجتماعية إيجابية كعاقبة حالة إهداع الأطفال في المؤسسات الإيوائية أو حالات التبنى أو جماعات الشباب التي لا تجد فرصاً ملائمة لاستثمار وقت الفراغ أو الترويح ، ويشير مصطلح " العلاج " نظراً لاستمراره من المهن الطبية إلى سوء أداء الوظيفة الاجتماعية ولذلك يتطلب العلاج ، بينما مصطلح " التنمية " يتضمن نوعاً من التخلف أو القصور الذي يمكن التغلب عليه بمساعدة الفرد على استخدام قدراته إلى أقصى حد ممكن بحيث يشبع حاجاته بصورة لوفى . والواقع أن الخدمة الاجتماعية تمثل متصلاً يوجد في أحد طرفيه سوء الأداء الوظيفي الواضح الذي يحتاج فيه الفرد إلى العلاج حتى يستطيع مواجهة مواقف الحياة المتغيرة ، وفي الطرف الثاني تهدف للخدمة الاجتماعية إلى تنمية الأداء الوظيفي وتقويمه ودعم العلاقات الاجتماعية الإيجابية في جماعة أو مجتمع معين . ولا يمكن تعميم تطبيق المعرفة في مواقف ملموسة محددة دون أن تنمي في نفس الوقت مهارة في تطبيقها ويصدق ذلك في كافة المهن وخاصة في الخدمة الاجتماعية حيث يمتزج الاستعداد والحاصل

بالعلم النظرى والممارسة كى تنمو المهارة . ومن الواضح أن الطالب يمكنه تعلم طريقة الخدمة الإجتماعية والإلمام بها بصورة نظرية خالصة ولكنه لا يستطيع استخدامها بصورة فعالة بالتعليم النظرى وحده . ولذلك كان للتدريب الميدانى المنظم من الموضوعات الأساسية حتى يتعلم الطلاب طريقة الخدمة الإجتماعية باعتبارها طريقة تزداد عمقا فى المواقف الملموسة التى ترتبط بحلقات الفرد .

وتشبه طريقة الخدمة الإجتماعية فى جوهرها طرق العلوم المهنية الأخرى فى علاج المشكلات سواء فى الطب أو القانون أو فى الخدمة الإجتماعية وتتميز هذه للمهن بخطوات أربع هى :

- ١ - استقصاء الحقائق .
- ٢ - التحليل .
- ٣ - التخطيط .
- ٤ - تنفيذ الخطة .

وحسب المصطلحات المستخدمة فى الخدمة الإجتماعية يطلق على هذه الخطوات :

- الدراسة النفسية الإجتماعية .
- التقدير التشخيصى assessment .
- تصميم الخطة .
- التدخل العلاجى intervention .

والهدف الأساسى من دراسة المفاهيم الأساسية للخدمة الإجتماعية هو تزويد الطلاب بفكرة واضحة عن وحدة مهنة الخدمة الإجتماعية فى مظاهرها المختلفة واستخدام أى طريقة من طرق الخدمة الإجتماعية لثلاث يستدعى استخدام الطريقتين الآخرين حتى يكون للعمل فعالا . وغالبا لا يكون العمل مع الأفراد (الحالات) مشمرا إذا لم تراعى جماعة الأسرة وما يحدث فيها من تفاعل بين أعضائها باعتبارها الجماعة الأولية الأساسية فى حياة الفرد . كما يعتبر فهم الدور الذى يوديه الفرد فى جماعة العمل أو جماعة وقت الفراغ أو الجماعة الدينية أو بينه وبين جيرانه وتأثير

هذه العضوية في سلوكه واتجاهاته وأهمه وأثرة هذه الجماعات على تعديل سلوكه ، من العناصر الأساسية في رسم خطة العلاج .

ويحتاج المشغلون بطريقة العمل مع الحالات الفردية وخدمة الجماعة إلى الإلمام ببناء المجتمع المحلي ومركز القوة فيه ، كذلك عوامل الضبط والمؤثرات والحاجات المختلفة كما يحتاجون إلى معرفة كيفية خلق منبهات تؤدي إلى حث المجتمعات على علاج مشاكلها ومواجهة حاجات بعض الفئات الخاصة في المجتمع . ومن ناحية أخرى يحتاج المشغلون بخدمة الجماعات أو المجتمعات إلى معرفة طرق التعامل مع الأفراد .

ومن العسير أن نميز بين المواد التأسيسية والمواد المهنية ، وبين التطبيق في التدريب الميداني .

فالتعليم المثالي هو عملية متكاملة ذات جانبين الأول في قاعات المحاضرات حيث تدرس المعرفة وطرق التفكير ، والثاني في مؤسسة التدريب الميداني لتنمية المهارة وتطبيق المعرفة والفهم بطريقة عملية منظمة ، وهذه المعرفة يكتسبها الطالب أثناء المناقشات التي تجرى في قاعات الدروس . وإن كان هناك فجوة ما بين النظرية والتطبيق في مجال الخدمة الاجتماعية والذي أعزاه بعض العلماء لمثال ج . دافيس V . Davis (١٩٨٤) إلى عجز العملية التعليمية عن تقدير الواقع لتطبيقات لكافة أنماط العملاء ، وكيفية تطوير المفاهيم المسطحة والتجريدية والعامية إلى جزئية الموقف الإنشائي المحدود .

كما ذهبت فيرونیکا Vironica إلى إلقاء اللائمة على هذا النمط من التعليم الأقوى للعلوم التأسيسية دون ربط أو تنسيق لمواجهة الواقع وإنما مفاهيم متناثرة هنا وهناك .

كما ذهب أولسن Olsen (١٩٨٦) إلى أن عبء التكامل تكمن فيما أسماه "بافتقاد الممارس للقلب السخي" هذا القلب أو العقل أو الروح الذي يتفح الممارس

إلى القضاء للبحث والإستقصاء لكي يختار ويطلع بنفسه ما تطلبه في فترة الدراسة.(١)

فإن ثمة أساليب استحدثتها تجاربنا الصلبة في مصر وعلى كثير من بلدان العالم القامى تحاول القضاء على تلك الفجوة ومن هذه الأساليب ما يلي :

١ - إيماناً بأن الممارس لا يمكنه تطبيق إلا ما يتفق وأخلاقيته وتقاليته وإمكانات مجتمعه ، فالضرورة تشير إلى مايلي :

أ - الاعتماد المطلق على الإعداد المهني لكفاءة قادرة على التعامل الشمولى مع احتياجات المجتمع برؤيا محلية بعيداً عن أساليب الغرب . طالما نفتقد الإمكانيات المادية والموارد التى تتوفر فى هذه المجتمعات فلا اعتماد كلياً على (ملكة) التغيير .

ب - ترويد الممارس بالنظريات المعاصرة المنتقاة لتناسب واقعنا المحلى وقيمنا وأخلاقيتنا .

ج - تطوير مفاهيم هذه النظريات لتناسب هذا الواقع دون التشنق بمفاهيمها عند الغرب .

٢ - إيماناً بأن الممارسة تتطلب مؤسسات وأجهزة ديناميكية الأداء . وأهلية الإدارة لم تجدها البيروقراطية المعهودة فإن الضرورة تقضى بإعادة هيكल التدريب الميدانى فى ضوء الواقع المصرى ليراعى كل مجموعة من المؤسسات المتجانسة فى أهدافها وإمكاناتها على حدة ، يقسمه على النحو التالى :

أ - مؤسسات تجريبية - للتجارب المستحدثة .

ب - مؤسسات تخصصية - لمجالات معينة .

ج - مؤسسات عامة - لمجالات متنوعة .

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٨ .

- ٣ - ثقافتنا ومجتمعنا القامى الذى يتطلع إلى التفرغ إلى حضارات المجتمع والتنمية الإنسانية فإن الضرورة تقتضى بما يلى :
- أ - اختيار الأساليب سريعة الإيقاع مع نبذ أساليب الإنتظرية بطيئة الإيقاع ومحدودة الفاعلية .
- ب - اعتناق مفاهيم :
- المجموع قبل الجماعة والجماعة قبل الفرد .
 - العمل والإنتاج والإيجابية والنمو هى أهداف للتدخل المهنى .
 - مواجهة المشكلات قبل تفاقمها .
- : - نظراً لتدخل العديد من المهن مع مهام الاختصاصى الاجتماعى كإشراف الهويات وكالمخطط الإقتصادى والطبيب النفسى والمرشد الأكاديمى والاختصاصى النفسى مما يمثل عثرة أمام ربط النظرية بالتطبيق فى المؤسسات فنقترح :
- أ - تحديد مهام الاختصاصى الاجتماعى بكل دقة فى كل مجال .
- ب - تأكيد أهمية فريق العمل فى المؤسسات ذات الأهداف المتعددة أو الأهداف المتجانسة .
- ج - تأجيل هذه المهام قانونياً لمنحها الصفة القانونية للحفاظ على حقوق المهن .
- ٥ - نظراً لما للإعداد المهنى من أهمية قصوى فى ربط النظرية بالتطبيق فيتمنن ما يلى :
- أ - إعادة صياغة مؤسساتنا لتناسب الواقع المصرى .
- ب - إعادة صياغة منهج للتدريب الميدانى أكثر إقناعاً للطلاب .
- ج - حسن اختيار المشرفين والموجهين بما يتفق وأهدافنا المحلية فى توطيد الخدمة الاجتماعية من خلال إيقاع العصر والمعطيات العلمية الباهرة .
- د - لا بد وأن تتبع المادة التعليمية من واقع البيئة المصرية .

٦ - إن ربط النظرية بالتطبيق لا يمكن أن يتحقق ١٪ من خلال إشراف أكاديمي وميداني قلار على تبسيط المعارف النظرية بمسمياتها العامة إلى مفاهيم وإجراءات عملية بل وأساليب وتقنية تتعامل مع كل موقف على حدة . على هذا النحو يصبح نور الإشراف الجيد والقادر والعالم والواعي ضروريا وحيويا طالما كان هو الوسيط بين العلم والعمل . فهو القدوة والمعلم والموجه والميسر والمساعد والمفسر والصديق وليس المحاسب والمعالج الذي يحمل بين أسلحه دولاً قلمه الأحمر .

٧ - ضرورة إتفاق الرؤى حول :

أ - إما الإبقاء على نمط الطريق الحالي مع التوسع التدريجي في التركيز على المجالات .

ب - ولما الإبقاء على الطرق والمجالات جنباً إلى جنب .

ج - دراسة التطور الأمريكي المعاصر الذي ألقى كافة الطرق وضمها فيما أسماه : الخدمة العلاجية Clinical جنباً إلى جنب مع الخدمة الشمولية Macro بأمل تطويرها لتناسب الواقع المصري .^(١)

وإذا حاولنا أن نلقى الضوء على تطبيق المعارف النظرية وإخضاعها لطبيعة الممارسة من خلال التدريب الميداني نجد أن كثيراً من أنواع المعرفة يكون استيعابها أكثر سهولة خلال العمل الميداني كما تصبح طرق التفكير أكثر وضوحاً . وفي نفس الوقت تنقل المهارات وطرق التطبيق التي ينقلها الطالب من التدريب الميداني إلى قاعة الدرس وهكذا تصبح ممارسة الخدمة الاجتماعية عملية متبادلة بين المعرفة النظرية والقهم واستخدام المهارة في المواقف المختلفة .

(١) مؤتمر نظم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المستمرة في مصر ، مرجع سابق ، ص ١١٠ -

والتدريب المبني للطلاب يبدأ بفترة من الملاحظة المنظمة أثناء المشاركة في نشاط المؤسسة الاجتماعية كي يربطوا بين العلم النظري وخبرة أوسع نطاقاً خلال الإتصال بأشخاص مختلفين وبأساليب مختلفة للحياة وظروف اجتماعية تختلف عما سبق لهم معرفتها . وهذه الخبرة ضرورية لتدريب الطلاب على الملاحظة العلمية الدقيقة ، كملاحظة نظام العمل وتصرفات العمال والإدريين في مصنع من المصانع ، أو ملاحظة جماعة أثناء نشاطها واجتماعاتها ، أو ملاحظة حياة الأطفال في إحدى المؤسسات الإيوائية . ومن الأساليب المفيدة تكليف الطلاب كأفراد أو جماعات صغيرة بكتابة دراسة تفصيلية لإحدى الأسر أو عن الحياة الاجتماعية والإقتصادية لمجتمع صغير .

تلى هذه الملاحظة أو تصحبها فترة من العمل في إحدى المؤسسات الاجتماعية وتتصب للملاحظة في هذه الفترة على الوظيفة التي تمارسها المؤسسة والخدمات التي تقدمها لإشباع حاجة اجتماعية معينة يحتاج إليها المجتمع ، وأثر الظروف الاجتماعية والإقتصادية المتغيرة على البرامج التي تقوم بها المؤسسة . وفي المرحلة الثانية يساعد الطلاب على دراسة إدارة الرعاية المحلية وفروعها وأوجه النشاط المختلفة التي تمارسها على المستوى المحلي ثم المستوى القومي . وفي المرحلة الثالثة يقوم الطلاب بدراسة الطريقة التي تقوم بها المؤسسة لتقديم مساعدتها لعمالها من الأفراد والجماعات .

وفي هذه المراحل ينبغي تدريب الطلاب على عقد علاقات إيجابية مع الموظفين ولكثهم لا يمارسون مسؤولية مباشرة في تقديم الخدمة .

وبالرغم من ذلك فيمكن في هذه المرحلة تدريب الطلاب على إجراء المقابلات في حالة القيام بمسح اجتماعي يقوم المعهد أو المؤسسة به وهذا يمد الطلاب لمعرفة مبادئ البحث الاجتماعي ويكسبه خبرة في مقابلة أفراد من مختلف الفئات .

وإلى جانب أهمية الملاحظة ينبغي أن يلم الطالب بطبيعة المؤسسة وأغراضها والأعمال اليومية التي تقوم بها . ويعاين الطالب أن يلاحظ العلاقة بين الأشخاص وما يقومون به . وعلاقة هذه الوظيفة بالبناء الاجتماعي العام الذي تعتبر المؤسسة جزءا منه .

ممارسة التدريب الميداني :

يختلف التدريب الميداني عن الملاحظة التي تنصب على نشاط المؤسسة والعلاقات القائمة فيها من أنه ممارسة فعلية لمسئوليات العمل تحت إشراف مهني الغرض منه تنمية مهارات الطالب في تقديم طريقة العمل مع الحالات الفردية أو خدمة الجماعة أو تنظيم المجتمع .

ويشمل التدريب الميداني مساعدة الطلاب على فهم العملاء كأفراد أو جماعات أو مجتمعات وإدراك العلاقات المتبادلة في المواقف المختلفة التي يعتبر الاختصاصي الاجتماعي جزءا منها . وذلك خلال عمليات الدراسة والتشخيص أو التحليل والعلاج أو التخطيط وتكون عمليات الإشراف والتعليم والتوجيه من خلال التقارير والسجلات التي يقوم الطلاب بتكوينها . ويوفر لهم الإشراف واستبصارا في استخدام عملية المقابلة أو العملية الجماعية كوسيلة لمساعدتهم في تطبيق المعرفة وتنمية المهارة المهنية، والعنصر الثالث الذي يوفره الإشراف هو مساعدة الطلاب على تعلم الإجراءات الإدارية والعمل كفريق والتعاون مع الزملاء واستخدام إمكانيات المؤسسة الاجتماعية وموارد المجتمع الأخرى .

ولا يعتبر هذا التطبيق عقليا فحسب ذلك لأن طبيعة العمل مع الناس تستدعي أن يكون الطالب أكثر إدراكا لذاته لما له من أثر على آخرين . وعلى المشرفين أن يقوموا بتوجيه الطلاب وأن يدفعوهم إلى إدراك تأثير تحيزاتهم وصراعاتهم وحاجاتهم الإنفعالية في تصرفاتهم وأعمالهم . ومن الضروري في نفس الوقت

مساعدتهم وتقبلهم واضعين فى اعتبارهم أن القلق والمعدون يتولدان أحيانا نتيجة مواجهة مثل هذه الخبرات النفسية الأثيمة .

ولا يذهب الطلاب إلى المؤسسات لأخذ حالات فحسب بل ليتعلموا كيف تعمل المؤسسة وللقيام بدور مناسب فى الإدارة . وقبل بداية التدريب ينبغي أن تكون هناك فترة توجيه مخططة حتى يتسنى لهم التعرف بهيئة الموظفين وأن يلموا بإمكانيات المؤسسة ، والعمل المكتسب اليومى ، وأن يعرفوا مكانهم فيها والعلاء الذين تخدمهم المؤسسة وإجراءات العمل .

ويوجه الطلاب فى الفترة الأولى وطوال مدة للتدريب الميدانى إلى الموضوعات التالية :

١ - أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية وأهمية احترام الناس والمحافظة على أسرارهم الشخصية . كما يتضمن ذلك معرفة الوظائف التى تقوم بها المهن الأخرى وكيفية التعاون معها .

٢ - أهداف المؤسسة وطرق العمل فيها وفى غيرها من المؤسسات . وينبغي أن يلم الطلاب بالمشكلات الاجتماعية التى وجدت للمؤسسة لمواجهتها والفئات التى تقبل على الخدمة ، والخدمات التى توفرها المؤسسة وموارد المجتمع الأخرى التى تساهم فى حل المشكلة .

٣ - الإشراف ودروه فى تنمية مهارات الطلاب وينبغي أن يشرح للطلاب فى الاجتماعات الأولى الغرض من الإشراف وأسلوبه . وتحديد المسئوليات التى ينتظر من الطلاب القيام بها ، وكيف يشتركون مع المشرف فيها . ويجب أن يعلموا منذ البداية أن الإشراف هو تطعيم مشترك ومن الضروري أن يشتركوا بصورة إيجابية إذا أرادوا الاستفادة من عملية الإشراف .

٤ - التسجيل ، من المهم أن يدرك الطلاب أن التسجيل هو أهم وسيلة تعليمية ويشمل التسجيل فى بداية التدريب تعليم الطلاب دراسة سجلات الحالات

المخفوظة بالمؤسسة . وتبدأ الدراسة بالمعلومات الأساسية التي تطلبها المؤسسة بشأن الحالات وأهمية هذه المعلومات لمؤسسة معينة . وعندما يقرأ الطلاب السجلات لأول مرة تبدو أمامهم وكأنها قصص بدلاً من أن تكون سجلات شخصية تتضمن تخطيطاً محدداً وعلاجاً لحالة معينة .

التسجيل في التدريب الميداني :

يوضح التسجيل عملية نمو العلاقة المهنية بين الاختصاصي والمريض أو الجماعة أو المجتمع كوسيلة للدراسة والتشخيص والعلاج . ويكون التسجيل لكل ما جرى في المقابلة أو اجتماع الجماعة . ومن ثم يشمل التسجيل ملاحظة سلوك المريض وتصرفاته أو ديناميات الجماعة وما جرى من تفاعل أثناء المقابلة أو أثناء اجتماعات الجماعة كما يبدو في سلوك الاختصاصي والمريض أو أعضاء الجماعة . ويقوم المشيرف بقراءة هذه التقارير والسجلات قبل الاجتماعات الإشرافية مع الطلاب ويكون مضمون هذه السجلات هو محور المناقشات وتقديم الطلاب .

معايير تقييم الطلاب :

يوضح المشرفون مجموعة من المعايير يمكن عن طريقها قياس تقدم الطلاب ونموه المهني ولا جدال في أن الطلاب يتقدمون بمعدلات متفاوتة ولا يمكن أن نضع جدولاً زمنياً يحدد المستوى الذي ينبغي أن يصل إليه الطلاب . وبالرغم من ذلك يستطيع المشرف أن ينظر إلى إنجازات كل طالب في ضوء معيار معين وهكذا يمكنه أن يصل إلى صورة عامة لمواضع القوة والضعف فيه ، بالإضافة إلى أن تحديد الخصائص الأساسية أو الثانوية يمكن أن تكون كبيرة القيمة في تقدير المواهب والمهارات المتنوعة .

ولا يمكن أن ندعي بوجود أدوات دقيقة لقياس نمو الطالب في التدريب الميداني للخدمة الإجتماعية . ولكن يمكننا على الأقل تحديد الخصائص الأساسية التي يحتاج إليها الطالب ، وكذلك الأساليب التي يمكن بها قياس هذه الخصائص أثناء التدريب الميداني للطالب . ويمكن تحديد درجات المهارة المتوقعة خلال التدريب في مراحله المختلفة كما يلي :

- ١ - القدرة على تكوين علاقات مهنية مع الناس وتبدو أهمية ذلك سواء في العمل مع العملاء أو أعضاء الجماعات أو المجتمعات أو العمل مع الزملاء أو المشرف المختص .
- ٢ - القدرة على فهم العوامل المسببة لأي مشكلة . وأساليب تقديم المساعدة فالطالب لابد وأن يكون قادراً على التعاطف من خلال الممارسة واستخدام المهارات المهنية للخدمة الإجتماعية .
- ٣ - القدرة على إدراك الذات وضبط النفس ، بمعنى السيطرة على الإنفعالات والحاجات الشخصية والقدرة على التحكم في الذات بطريقة مهنية .
- ٤ - القدرة على امتصاص مسؤولية المؤسسة الإجتماعية وأساليب تفكيرها . ولا تنف القدرة على التعامل مع أعضاء هيئة الموظفين بطرق سليمة فقط فيما يتصل بالعمل اليومي ، بل تشمل العمل في التعامل مع الأغراض العريضة للمنظمة .

الفصل الثالث

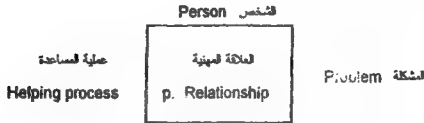
عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية

الفصل الثالث

عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية

مقدمة :

نقصد بعناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية للوحدات الأساسية المكونة للطريقة والمجاور الأساسية التي تركز عليها ، ومشتقاتها هنا من وجهة نظر بيرلمان Perlman التي تناولتها من زوايا أربع : (The ٤ Ps) العميل Person ، المشكلة Problem ، والمكان Place ويتضمن المؤسسة والإختصاصي الإجتماعي ، وعملية المساعدة Helping Process ، ومنزید عليها عنصراً آخر هو العلاقة المهنية Professional Relationship لتصبح بذلك العناصر خمس (The ٥ Ps) حيث تتفاعل هذه العناصر من خلال مجال رئيسي هو العلاقة المهنية أنظر شكل (١) .



شكل (١) - عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية
(المؤسسة الإجتماعية ، والإختصاصي الإجتماعي)

ونخرج من هذا التفاعل بالحقائق التالية :

- ١ - إن العميل يتفاعل مع المشكلة يتأثر بها ويؤثر فيها في ضوء قدراته وامكانياته التي يمكنه استخدامها في مواجهة الموقف وكذلك في ضوء

تشباع حاجته أو عدم اشباعها . كما يختلف التفاعل حسب مكونات المشكلة ودرجة تعقدها .

٢ - إن للعمل يخصص لتأثير الاختصاصي الإجتماعي عليه حيث يملك الأخير المهارة في استخدام خبرته وأسلوبه المهني .

٣ - إن المؤسسة هي إطار وحدود طريقة العمل مع الحالات الفردية بشروطها وأهدافها وفلسفتها ، وفي هذا الإطار يتم للتفاعل بين العناصر المختلفة .

٤ - إن تأثير الاختصاصي الإجتماعي في الموقف يكون من خلال عملية المساعدة التي تتمثل في عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية : الدراسة النفسية الإجتماعية ، والتقدير التشخيصي ، والتدخل العلاجي ، وأن المجال الحيوي لهذا التأثير هو العلاقة المهنية ، ويأخذ تأثير الاختصاصي في الموقف اتجاهين :

...الأول : تأثير في العمل نفسه من حيث اتجاهاته ، وميوله ، ودرجة استفادته من قدراته ومكافئته .

الثاني : تأثير على البيئة الخارجية عن طريق خدمات المؤسسة ، وخدمات البيئة . ورغم ما يبدو في تناثر لهذه العناصر كوحدات منفصلة عن بعضها ، إلا أنها في طريقة العمل مع الحالات الفردية تشكل وحدة نسقية واحدة يؤثر كل منها في الآخر وتتأثر بها في ديناميكية خاصة لعملية مهنية يخلقها كل من البناءات المعرفية والمهارية والقيمية الخاصة بعملية المساعدة .

وستنقل شرح كل من هذه العناصر بإيجاز :

الخصر الأول

العميل

هو ذلك الشخص الذى وجهته مشكلة ليجد نفسه عاجزاً عن أن يضع لها علاجاً بالرغم من تلك القدرات الكامنة فيه ، وتلك الظروف البيئية المحيطة به . وهذا المعجز الذى وصل إليه والذى ألقده القدرة على أن يستغل طاقاته ويبتنه المحيطة هو الذى دفعه لأن يلجأ إلى إحدى المؤسسات الإجتماعية الذى يتعين عليه التعاون معها لتساعده على الوصول للهدف الذى يريد تحقيقه من خلال الشروط الوظيفية والجغرافية لهذه المؤسسة

وهناك اعتبارات خاصة يجب أن يراعيها الاختصاصى الإجتماعى عند تعامله مع العميل نوجزها فيما يلى :

١ سلوك الأفراد وراءه أسباب ودوافع ، وله معنى ، ويهدف إلى بلوغ واشباع حاجاته ، وتجنب الإحباط ، ومن ثم تحقيق التوازن والاستقرار .

The Person's behaviour has Purpose and meaning to gain satisfaction, to avoid or dissolve frustration, and to maintain his balance in movement

ولذلك فإن الاختصاصى - لما لديه من مهارات خاصة - عليه أن يلاحظ السلوك ، وأن يدرك ما وراء هذا السلوك من دوافع وأسباب ، ومن ثم يستجيب استجابة مناسبة تساعد العميل على تحقيق الأهداف المبتغاة

واختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية يعنى أن الدوافع توجه

السلوك نحو أهداف محددة وهى

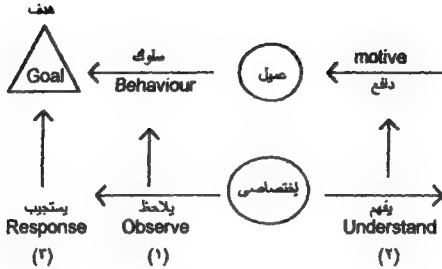
- اشباع حاجات نفسية وإجتماعية

- حسب الإحباط

ح - تحقيق لاسبق والدولور

Satisfaction

- Avoid frustration .
- Balance in movement .



شكل (٢)

٢ - إن تقدم العميل يرتبط إلى حد كبير بوظائف شخصيته :

The Person's Well-being depends in large part upon the functioning of his personality structure .

والشخصية هنا هي تلك النظام المتكامل من الميول ، والإستعدادات الجسمية ، والعقلية ، والنفسية ، والاجتماعية الثابتة نسبياً والتي تميز الفرد وأسلوبه في التكيف الإجتماعى . ويمكن النظر إلى الشخصية من منظورين : منظور بنائى على أنها تتكون من سمات أربع مترابط فى امتزاج متكامل بحيث يندر ان تصاب ناحية من نواحي القوى الشخصية دون أن تتأثر بقية القوى . فهذه الجوانب مترابط بما يولجها من عوامل كما تتحد فى استقبال المؤثرات العلاجية بمعنى، أن العلاج للنفسى مثلاً يؤثر على القوى العقلية والاجتماعية وفى قدرة الشخص على الأداء الإجتماعى وهذه الجوانب هي :

أ - الجوانب الجسمية والصحية :

وتشمل الطول ، والوزن ، وشكل الوجه ، والقولم ، واللون ، والمامات ، والأمراض ، والحواس ، والفند ، والنشاط الصحى العام ... الخ .

ب - الجوانب النفسية والإفعالية :

وتشمل تبادل الحب والأمان ، والإستقرار ، والإنتماء — والإنبساط ، والإتطاء ، والتسلو ، وكذلك إعتبار الذات ، والتفوق ، والنجاح والإتزان الإفعالى .

ج - الجوانب العقلية :

وتشمل النكاه ، وحب الإستطلاع ، والتفكير ، والتنبؤ بالنتيج ، والذاكرة ، والتصور ، والتخيل ، والإبتكار ، والقدرة على التعبير والتركيز ، والقدرة على الإقناع .

د - الجوانب الإجتماعية والأخلاقية :

وتشمل التعليم ، والثقافة ، والسلوك العام ، والثققة المهنية ، والمهارات ، والهوايات ، والمعادلات ، والتقاليد ، والديقة ، والمركز الإجتماعى والإقتصادى ، والقيم الخلقية ، والضوابط الإجتماعية ، والعلاقات الإجتماعية .

أما المنظور الثانى : الذى يمكن من خلاله رؤية للشخصية فهو المدخل الوظيفى Functional approach فالذات Ego هى الواجهة التى تعبر عن الشخصية وذلك من خلال أدائها لمجموعة من الوظائف تهدف من ورائها إلى تحقيق عمليات تكيفية ودفاعية تحقق فى النهاية توافق هذه الشخصية ، وتتمثل وظائف الذات فى :

أ — وظائف ادراكية : أى الإدراك العام للأمور — والحواس الخمس — والواقعية .

ب - وظائف حسية : أى الإفضالية ، والإعتراف الإفضالى . أى القدرة على الإحساس المناسب للمتغيرات المختلفة .

ج - وظائف تفكيرية : كالتمثيل ، الترابط ، الواقعية ، الحكم .

د - وظائف تفهنية : أى القدرة على اتخاذ القرارات ، والقدرة على تنفيذها ، والقدرة على ضبط التوتر فإذا كانت الذات قوية Strong Ego فإنها تقوم بهذه الوظائف كما ينبغي . وإذا تم ذلك فإنها تحقق العمليات الآتية :

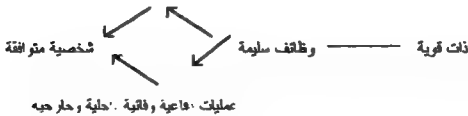
العمليات الأولى :

عمليات تلاؤمية تكيفية داخلية وخارجية : داخلية بين الذات والذات العليا لتخلو الشخصية من ألوان الصراع ، وخارجية بين هذه الشخصية والواقع الخارجى .

العمليات الثانية :

عمليات دفاعية وقاتية داخلية وخارجية : داخلية ضد سلطة الذات وسلطان الذات العليا ، وخارجية ضد الضغوط الخارجية الممثلة فى الأشخاص والمواقف والظروف . فإذا ما تحققت هاتان العمليتان تصبح الشخصية متوافقة ، أما الشخصية غير المتوافقة فإنها تعبر عن ذات ضعيفة عاجزة عن أداء وظائفها كما ينبغي . ومن ثم لم تحقق العمليات التلاؤمية والتكيفية الداخلية والخارجية والعمليات الدفاعية الداخلية والخارجية . ويمكن التعبير عن ذلك بما يأتى

عمليات تلاؤمية تكيفية داخلية وخارجية



شكل (٣)

٣ - أن نبيان الشخصية ووظائفها هي عمليات وراثية ومكتسبة تتفاعل باستمرار مع البيئة الطبيعية ، والنفسية ، والاجتماعية التي يعيشها الشخص. ولذلك كان من المهم أن ندرك أن هناك حدوداً وراثية لا نملك حيالها إلا زيادة فاعليتها إلى أقصى حد ممكن (كالذكاء) ، أو تخفيف آثارها، السببة إلى أقل درجة ممكنة (كالإفعالية) ، ومن ثم كان تركيزنا في هذه الحالة على الجوانب البيئية إذا وقتت الجوانب الوراثية حائلاً دون إجراء أى تعديل في الشخصية ذاتها .

٤ - إن السلوك الحالي والمستقبلي للمميل يحكمه دوره الاجتماعي ، والنمط الثقافي الذي يعيش في إطاره . فلكل فرد دور أو أكثر من الأدوار الاجتماعية ، وهذا الدور تحددته كل من مكلفته من ناحية ، وما يتوقعه الآخرون من ناحية أخرى ، ومن ثم فأي مشكلة تواجه الشخصية تمثل عجزاً معيناً في أدائها لهذا الدور الاجتماعي سواء كان زوجاً أو زوجة ، عاملاً أو موظف أو تلميذاً . ومن ذلك يمكن أن ندرك أن الدور الاجتماعي للفرد ربما سبب له اضطراباً أو عدم اضطراب في حياته الاجتماعية ، فكذلك فإن التغير الثقافي الذي يحيط بالفرد يؤثر تأثيراً جوهرياً في حياته . وعلى الإختصاصي أن يدرك هذه الحقيقة عند تعامله مع المميل .

٥ - المميل في أى لحظة من حياته ليس فقط نتاج الطبيعة (الوراثية) والتنشئة ، ولكنه دائماً يعيش حاضراً ، ويتطلع إلى مستقبل . فإن المجال للفعال لطريقة العمل مع الحالات الفردية هو المسافة بين حاضر المميل حيث يعيش واقعاً يربطه بمشكلة ما وبين مستقبل يتطلع إليه خائفاً من المتاعب والآلام . ولا يعني ذلك أن نمسح الماضي من حساباتنا عند التعامل مع المملاء . فإن هذا الماضي قد يكون له تأثيره على إحداث مشكلة المميل ، ولهذا يجب أن نضع في اعتراؤنا أن نبدأ مع المميل من حيث هو ثم نتحرك

به إلى حيث يتطلع . وقد تطول المسافة بين حاضر العميل وبين مستقبله أو
تقصر حسب العوامل الآتية :

- مهارة الاختصاصي الإجتماعي .
- طبيعة المشكلة .
- إمكانيات المؤسسة .
- شخصية العميل .

شخص بدون مشكلة



شكل (٤)

٦ - عندما يلجأ الشخص إلى المؤسسة كعميل يقع دائماً تحت ضغط . فغالباً ما ترتبط المؤسسة الاجتماعية في أذهان العملاء بمفاهيم عن العجز والمرض والإنحراف ... الخ ، ولذلك فأنهم عندما يلجأون إليها تنتابهم مشاعر سلبية متباينة كالقلق ، والخوف ، والعداء أحياناً أو الذنب ، أو النقص بالإضافة إلى ما يعانيه من ضغوط المشكلة نفسها . وتختلف هذه المشاعر درجة ونوعاً من عميل لآخر ، ومن وقت لآخر ، وعلى الاختصاصي الإجتماعي أن يركز في لقاءاته الأولى على وجه الخصوص على امتصاص هذه المشاعر ، والتخفيف من حدتها وذلك بما يبيده من بشاشة ومشاعر الود والترحاب الموضوعي . ليترك ذلك قطباً لولياً عند العميل بالأمن والطمأنينة ، ويتجر من هذه المشاعر السلبية . ولا شك أن ذلك يساعد كل من الاختصاصي والعميل على تناول المشكلة الرئيسية .

نماذج العمل في عملية المساعدة :

العميل هو إنسان عام يملك في طبيعته كل ما يحمله الكائن الإنساني من سمات عامة مشتركة ، وفي نفس الوقت له سمات فردية خاصة به . وهو بهذا

المعنى لا يمثل فئة خاصة ، أو نمطاً معيناً ، أو طبقة مميزة يمكن تحديد ملامح مميزة لها ، بل هو إنسان عادي له دوره ، ومكانته الاجتماعية ، وله خصائصه الشخصية الاجتماعية ، والنفسية ، والعقلية ، والجسدية كممثل للناس أجمعين . ومن ثم فقد يكون نمطاً في منطقة الأسوياء والعالميين ، كما قد يكون نمطاً في منطقة غير الأسوياء وغير العالميين ^(١) .

وقد قسم عبد الفتاح عثمان العملاء في عملية المساعدة لثلاثة أنماط أساسية على النحو التالي :

أ - أنماط اشكالية في مواقف خاصة :

وهي أنماط تعاني إضطراباً في تنظيم الشخصية الأساسي ، ولكن مشكلاتها لا تظهر إلا إذا توافرت مشورات خارجية خاصة . وتمثلها حالات العملاء ممن يتسمون بالإضطراب الإنفعالي (الإنفعال الزائد أو المتبذل) ، والشعور بالنقص ، والشعور بالذنب ، والشعور بالإضطراب ، والمنففعون ، ومن يتسمون بالإتطواء والإكتئاب والميل للعدوان ، ونوى الحساسية الزائدة ، والمترمتون ، وسلبطوا اللسان ، والمنحرفون أضعف في نواتهم العليا .

وينطوى تحت هؤلاء العملاء من هم قبل الإصابة بالذهان هؤلاء شخصياتهم مهينة لأخلاق المشاكل بشرط وجود مواقف تثير ما لديها من إضطراب .

ب - أنماط اشكالية دائمة :

وهي الأنماط التي تخلق المشاكل أينما وجدت لإضطراب أساسي في تنظيم الشخصية . ومن أنماط هؤلاء العملاء مرضى العقل (حالات الذهان) ، مرضى النفس (حالات العصاب) ، حالات الضعف العقلي ، الحالات السيكوباثية (الأمراض المضادة للمجتمع) .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة فرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سبق ، ص ٦٨ .

ج - أنماط سوية :

وهي الأنماط التي يتوفر لها كبر قدر ممكن من التوازن بين عناصرها والقادرة على التوافق مع المجتمع الخارجى بطريقة تكفل لها الشعور بالسعادة والرضا ، وهؤلاء يتحولون إلى عملاء إذا ما وجهتهم ظروف خارجية مفاجئة أعجزتهم عن أداء وظائفهم الإجتماعية على النحو المرجو كحالات قتل ، وحالات الكولرث والتفكك .

وكذلك تصنيف كارن هورناى للعملاء فى عملية المساعدة إلى أنماط ثلاثة

هى :

أ - النمط المستكن : وهذا النمط يحط من قدر نفسه ويبدو عليه الخضوع والاستسلام للآخرين ومحاولة الإعتماد عليهم ، ويسعى للحماية والحب ، ويجتاعه شعور بالفضل والنقص وكراهية الذات . كما يبدى سلبية مطلقة غير أنه يدخل فى العلاقة العلاجية بسهولة .

ب - النمط المعتمسك : ويبدو عليه عدم الإهتمام والإنسجام من أفعاله الدلالية ومن مشاق الحياة ، ويتخذ مواقف للمشاهد للحياة المنفصل عنها ، ويفتقر هذا النمط للرغبة فى التحصيل ويتجنب بذل الجهد ، ويحتفظ فى العادة ببعد تفعالى بينه وبين الناس ، ويتجنب الضغوط التى تدفعه إلى الدخول فى أى علاقة إنسانية ، ويؤدى هذا إلى إيجاد صعوبة كبيرة لخلق علاقة علاجية .

ج - النمط المتعجرف : ويوحى الإختصاصى بأن لديه فكرة عالية عن نفسه ، فيضخم من ذاته ، ويبدو مجادلاً فسطقياً ، كما يبدو وكأنه يحس بأنه يتمكن من التأثير على الآخرين وخداعهم ، والإيحاء إليهم بأنه شئ ما دون أن يكون كذلك . وهذا النمط صعب المراس ، ويصعب إيجاد علاقة علاجية معه فى بداية الأمر . غير أنه عندما تتحطم عملياته الدفاعية يندمج فى هذه العلاقة بسهولة .

وحول هذا النمط من الصلاء يشير أولسن Ohlsen إلى أهمية إعداد هذا العميل المتجرب أو الصعب Difficult Client لعملية المساعدة حتى يقوم بدوره ويتحمل مسؤولياته على خير وجه ، ومن نماذج هذا النمط من الصلاء :

- المقاوم : الذى يقاوم عملية المساعدة ومساعدة الاختصاصى له .
- المحول : الذى يحول انفعالاته الموجبة أو السالبة ، حباً أو كرهاً إلى الاختصاصى .
- التناصح : الذى يدعى المعرفة ويحاول إظهار التفوق على الاختصاصى ، وتنطية نقص معلوماته وعجزه عن حل مشكلته .
- المتوكل : الذى يلقى حمله على الاختصاصى لتفص ثقته فى نفسه وفى كفاءته فى اتخاذ القرارات ، والذى يعتقد أن الاختصاصى كخبير متخصص يستطيع حل مشكلته .
- الخاضع : أو المنقاد ، أو الخانع المستكين ، الذى يوافق على كل شيء ، ويعمل كل ما يؤمر به دون مناقشة ، أو نقد ، أو إعتراض ، وأحياناً دون فهم .
- المنسحب : الذى يلوذ بالانسحاب والصمت والسلبية ، بينما الآخرين يسمعون فى إيجابية لمساعدته .
- اللقائى : الخائف من المستقبل ، المتوجس ، غير المستقر الذى يخشى الفشل ويتوقع نتائج سيئة .
- الحزين : الذى يكظم الحزن ، ويحمل الهموم ، ويشكو الوحدة ، والأرق ، واليأس ، والعجز ، ونقص الحيلة ، والإحساس بالذنب ، والشعور بالمرارة ، والإحساس بالخسارة والفقدان فيرى زاهداً منعزلاً مكتئباً .

- **كبتش الغداه :** لاذى هو فريسة للعدوان ، فوالج عليه للظلم لسذاجته أو بسوء ظروفه ، ولقد يكون ممن يتعرض لتسلط وعدوان سادى من قبل الآخرين ، أو لاذى يعرض نفسه للعدوان ويتلذذ من ذلك بطريقة ماسوكية .
- **المصادق الإجتماعى :** لاذى يحاول جعل الملائكة المهنية علاقة صداقة ولفة إجتماعية دون حدود مهنية ودون كلفة .
- **الممثل :** لاذى لا يظهر ولا يحكى واقعة ، بل يمثل دوراً مختلفاً عن دوره الواقعى وحيلته الحقيقية .
- **العدوانى :** لاذى يشعر أنه محتدى عليه ، وأنه ضحية فيرد بالعدوان ، ويدوس الآخرين فى سبيل الوصول إلى أهدافه ، وقد يحتدى على الاختصاصى وعلى سمعته ، وقد يلقى له أى تهمة .
- **المحتكر :** المتمركز حول ذاته ، ولذى يحاول السيطرة على مجاله الإجتماعى ، وتسليط الأهواء على نفسه كرد فعل دفاعى لخوف عصبى من الإنزال أو البقاء فى الظل ^(١) .

(١) السيد رمضان ، مختل فى ممارسات خدمة الفرد ، مرجع سابق ، ص ١٠١ - ١٠٥ .

العنصر الثاني

المشكلة في طريقة العمل مع الحالات الفردية

— تعرف المشكلة الفردية بأنها : " المشكلة هي موقف يواجهه الفرد ، وتميز فيه قدراته عن مواجهته بقاوية مما يحق أدلته لبعض وظائفه الاجتماعية " .

وتختلف أنواع المشكلات التي يتعرض لها السيل ، ودرجة عمقها من عميل لآخر . وكلما كانت المشاكل أقل عمقاً وأقل تشابكاً في العوامل التي تنطت فيها كلما زادت فرصة استفادة العميل من تعامله مع المؤسسة ، ويدخل في هذا المجال تاريخ المشكلة فكما طال الوقت على المشكلة دون تقدم العميل يطلب علاجها أصبحت أكثر عمقاً وتآزماً . ولذلك فإن العملاء الذين يتقدمون للمؤسسات في بداية ظهور المشكلات فيهم يستفيدون من جهود المؤسسة أسرع من غيرهم ، ولكن يلاحظ في البيئة العربية نتيجة عدم توفر الوعي الكافي أن العملاء كلما يتقدمون للمؤسسات الاجتماعية إلا بعد أن تصبح المشكلة ذات عمق كبير الأمر الذي يحتاج إلى مجهود يتناسب مع عمقها ، وأبسط مثال لذلك هو أن مشكلات العلاقات الأسرية في البيئة العربية لا يتقدم بها العملاء للمؤسسات الاجتماعية لمعالجها في بداية نشأتها حتى يصل الأمر إلى الطلاق . ثم لا تتقدم لمحاكم الأحوال الشخصية إلا بعد أن تهدم الأسرة ، وتكثرت المنازعات حول النفقة وحضانة الأطفال نتيجة تهمم الأسرة نهائياً ، كما أن حالات الأحداث المنحرفين لا تتقدم للمؤسسات الاجتماعية إلا عن طريق محاكم الأحداث أي بعد أن تكون قد وصلت إلى درجة القبض على الحدث نتيجة وقوعه تحت طائلة القانون ، وحاجة المجتمع العربي إلى الوعي للمبادرة بالاتصال بالمؤسسات الاجتماعية لمعالجة مشكلاتهم في بداية ظهورها يحتاج إلى مجهود كبير بعد التطورات التي نخلت على مجتمعنا الجديد .

ويمكن تصنيف المشكلات من حيث المجال الذي تقع في نطاقه كالاتي :

١ - المشكلة الأسرية . ٢ - المشكلة الاقتصادية .

- ٣ - المشكلة المالية .
- ٤ - المشكلة المدرسية .
- ٥ - المشكلة الصحية .
- ٦ - المشكلة الانفسية .
- ٧ - المشكلة الطفولية .
- ٨ - المشكلة التأهيلية (مشكلات المعز والعامة) .

كما يمكن تقسيمها من حيث نوعية العوامل المؤدية لخلق المشكلة :

- ١ - مشكلة ترجع لعوامل ذاتية (داخلية) .
- ٢ - مشكلة ترجع لعوامل بيئية (خارجية) .
- ٣ - مشكلة ترجع إلى عوامل ذاتية وبيئية معاً .

علماً بأنه ليس هناك مشكلة ذاتية خالصة ، أو بيئية خالصة ، ولكن يتفاوت درجة تأثير كل جانب من جوانب المشكلة . فالمشكلة التي يظلب عليها العوامل البيئية تسمى بيئية ذاتية ، والمشكلة التي يظلب عليها العوامل الذاتية تسمى ذاتية بيئية . كذلك يمكن تصنيف المشكلة حسب استمرارها أو حداثتها . فهناك المشكلة العارضة أو المستمرة ، المؤقتة أو الدائمة ، البسيطة أو المركبة .

كما تصنف المشكلات من حيث القابلية للحل : فهناك مشكلات قابلة للحل الكامل وهي التي يمكن للجهود العلاجية أن تزيل كل عواملها - بحيث يعود العميل بعدها إلى ممارسة أداؤه المتوقع منه . وهناك مشكلات قابلة للحل النسبي وتلك المشكلات ترجع إلى عدد من العوامل بعضها يمكن حله وبعضها الآخر غير قابل للحل ، حيث تؤدي عملية المساعدة إلى تحسن نسبي لتعذر التخلص من عوامل مؤثرة في الموقف كالمريض أو العامة وما أشبهه . والنوع الأخير هو المشكلات الغير قابلة للحل وهي ترجع لعوامل لا يمكن إزالتها - ويكون الهدف من التعامل مع

هذه الحالات هو مساعدة العميل والمحيطين به على التعامل مع المشكلة ، والتقليل من الآثار الناجمة عنها إلى أدنى حد ممكن (١) .

الاعتبارات التي يجب أن يراعيها الاختصاصي فيما يتعلق بالمشكلة الفردية:

- ١ - المشكلة الفردية مشكلة متعددة الجوانب والمظاهر ، ولها ديناميتها ولذا لا بد من أن يختار كل من الاختصاصي والعميل جانباً منها لتكون نقطة بداية ننتقل منها إلى أبعاد المشكلة المختلفة ، ولختيارنا لنقطة البداية إما يحدده بؤرة اهتمام العميل والرأى المهني للاختصاصي ، وذلك في إطار وظيفة المؤسسة .
- ٢ - إنها تحد أو تقلل من إمكانيات الفرد وتشططه ، بل وتحد من استمتاعه بحياته ، وتوظفها بصورة إيجابية .
- ٣ - إنها إجتماعية ، بمعنى أنها تقوم في إطار تفاعل اجتماعي يتم بين شخص ما وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين ، كما أن لها امتداد بيئي أيضاً .
- ٤ - ترتبط للمشكلة بالسمات الشخصية للعميل ، والظروف البيئية المحيطة . فتضائل العوامل الذاتية مع العوامل البيئية يؤدي إلى ظهور المشكلة الفردية ولكن الذات الضعيفة هي التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بعدم التوافق ، ومن هنا كانت المشكلة الفردية مرتبطة بالسمات الشخصية للعميل (صحية - نفسية - عقلية - إجتماعية) . فأى خلل في هذه السمات يؤدي إلى ظهور المشكلة.

(١) عبد الفتاح عثمان ، طي الدين السيد محمد ، خدمة الفرد الممارسة ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ،

٥ - أنها تحتاج لتدخل خارجي ، ومساعدة مهنية كي يتجاوزها لوائك الذين يعانون منها .

٦ - أنها حدث في حياة العميل لها ماضى وحاضر ومستقبل ، ونقصد بـماضى المشكلة هو تاريخ نشأتها والعوامل التي أدت إلى ظهورها فمن المحقق أن الموقف الحاضر الذي يعانى منه العميل ما هو إلا نتيجة تطور لظروف معينة مر بها العميل يوضحها للتاريخ للتطورى الإجتماعى لهذا العميل فى تفاعله مع الظروف التي مرت به ، وهذا التطور الذي تمر به المشكلة يبدأ من عوامل عادية تتراكم علماً وراء عامل إلى أن تأخذ الموقف الحاد الذي أدى بالعميل إلى الإحساس بالعجز حياله .

ولما كان علاجنا للمشكلات الفردية يعتمد على العلاج الجذرى كان الوقوف على ماضى المشكلة أمراً ضرورياً لأنه هو الذى يفسر لنا الموقف الحاضر على ضوء معرفة العوامل وتحليلها ، والربط بينها وبين الأعراض الحاضرة .

ويعتبر فى نظرنا حاضر المشكلة هو الظروف الحالية التي يعانى منها العميل أى الأعراض المميزة للموقف الحاضر ، فالعميل قد يتقدم بشكوى لتسطله ، وعدم وجود موارد للإتفاق منها على أسرته نتيجة إصابته بمرض الدرن فهذا يعتبر مظهر للشكوى أو حاضر المشكلة من ناحية لتسطل وعدم وجود مولود والإصابة بمرض الدرن ، وبطبيعة الحال لا يمكن فهم الحاضر إلا على الضوء التاريخى فى كيفية نشأتها وتطورها ، فالماضى يفسر الحاضر ويمكن تطويل الحاضر على ضوء التاريخ الماضى .

ونقصد بمستقبل المشكلة الإحتمالات التي يمكن إحخالها على المشكلة ، ومدى صلاحية الموقف للعلاج ، وهذا يترتب على مواقف متعددة تتصل بشخصية العميل ، وبماضى المشكلة ، وبإمكانيات العميل ، وإمكانيات المؤسسة ، وإمكانيات

- البينة ، ومهارة الاختصاصى الاجتماعى فى تشخيص الموقف الإشكالى على ضوء دراسته له ، ومدى استعداد العميل وأسرته للتعاون مع الاختصاصى .
- ٧ - أى مشكلة تواجه الفرد لها جوانبها الموضوعية والذاتية : وأن يتوفر لها الجانبان الذاتى ، والموضوعى طالما نخل فيها العنصر البشرى الذى يتميز بالقرنية ، ولذلك فلا بد للاختصاصى الاجتماعى أن يفرق بين الجوانب الذاتية فى المشكلة ، والجوانب الموضوعية ، ولا بد أن يدرك العلاقة بين الحقائق الذاتية ، والحقائق الموضوعية للمشكلة ، أى بين ما يتصوره العميل وبين الحقائق الموضوعية.
- ٨ - ليس للمشكلة فقط جوانب موضوعية ولغوى ذاتية ، ولكن فى نفس الوقت كل منهما قد يكون سبباً فى الآخر ، فمثلاً قسوة الأب على ابنه يعد حقيقة موضوعية تؤدي إلى تكليل الأم ... (كحقيقة ذاتية عند الأب) ، وقد يكون تكليل الأم سبباً آخر يؤدي إلى إسراف الأب فى قسوته .
- ٩ - المشكلة هى لحظة زمنية لا تعرف الثبوت أو التكرار . فالمشكلة كما ذكرنا من قبل تختلف فى حجمها ودرجة تعقدها من فرد لآخر ، ولذلك فالمشكلة دائماً متغيرة لأن المشكلة نتاج العوامل البيئية والذاتية وكلا منهما فى تغير مستمر .
- ١٠ - المشكلة هى دائماً حلقة من سلسلة متصلة من الحلقات الإشكالية الأخرى . فالمشكلة هى دائماً حلقة متداخلة ومتفاعلة مع مشكلات أخرى . وكل من هذه المشكلات الإشكالية لها قلبها الخاص ، ولولا وجودها لما كانت المشكلة الأصلية ذاتها . فالعميل غالباً ما يعيش تياراً متفاعلاً متصلاً من الظروف الإشكالية المختلفة فى ذاته نفسها لو فى الظروف المحيطة به . حتى إذا ما وصل تيار هذا التفاعل إلى منطقة ضعيفة المقاومة ينقطع عندها التيار تظهر المشكلة كما تبدو لنا .

المفهوم الثالث

المكان

ويشمل هذا المفهوم مايلي :

- ١ - المؤسسة . Agency
- ٢ - الاختصاصي الإجتماعي . Social Worker
- ١ - المؤسسة (الوكالة) . Agency

والمؤسسة هي إحدى الموارد البيئية التي يلجأ إليها العميل أو يحول إليها من الهيئات المختلفة ، على أمل أن تخلصه من المشكلة التي يعاني منها ، ولذلك لابد أن يتوافر لها الإمكانيات اللازمة سواء كانت هذه الإمكانيات بشرية تتمثل في الأشخاص المهنيين المعدين إعداداً سليماً ، أو الإمكانيات المادية التي تتمثل في الميزانية والمكان نفسه وشروط المؤسسة وفلسفتها . وقد قامت المؤسسة كتعبير عن حاجة الناس إلى خدمات معينة ، ويدل تنوعها وتعددتها على اهتمام المجتمع بأفرادها . وتعرف المؤسسة الإجتماعية على أنها نسق من العلاقات التنظيمية التي تنظم وتيسر حصول المستحقين على خدماتها المهنية . في إطار هيكل منظم وسلطة إعتبارية كفلها القانون العلم .

تصنيف المؤسسات :

هناك تصنيفات مختلفة للمؤسسات فيمكن النظر إليها من حيث الأبعاد

التالية :

أولاً : من حيث التخصص في مجال الخدمة الإجتماعية :

- ١ - مؤسسات أولية Primary Agencies :

وهي تلك المؤسسات المتخصصة أساساً في الخدمة الإجتماعية بطرقها المختلفة . قد تمارس فيها طريقة معينة أكثر من الطرق الأخرى لكنها جميعاً متخصصة في تقديم نوع معين من الخدمات الإجتماعية ، ومن هذه المؤسسات

مؤسسات الأحداث ، والضمان الإجتماعى ، ورعاية المسجونين ، ومكاتب الخدمة الإجتماعية المدرسية ... الخ .

٧ - مؤسسات ثانوية Secondary Agencies :

وهى التى لم تنشأ خصيصاً لممارسة طرق الخدمة الإجتماعية ، بل إن طرق الخدمة الإجتماعية تمارس فيها بجانب وظيفتها الأساسية مثل المدارس ، والمصانع ، والمستشفيات ... الخ .
ثانياً : تقسيم من حيث القهية :

- ١ - مؤسسات حكومية : وهذه تمويلها وتدير شؤونها الدولة ، ومن أمثلتها وحدات الضمان الإجتماعى ، والمدارس ، والمستشفيات الحكومية .
- ٢ - مؤسسات أهلية : وهى تدار وتمول من الأهالى أنفسهم فى هيئة جماعات تطوعية ، أو هيئات أو تنظيمات خاصة ، وهى عادة ما تعتمد فى تمويلها على التبرعات والهبات . ومن أمثلتها الجمعية المصرية للدراسات الإجتماعية ، وجمعية النور والأمل .
- ٣ - مؤسسات شعبية حكومية (شبه حكومية) وهى مؤسسات تتقاسم فيها كل من الدولة والتنظيمات الأهلية نسبة معينة من المسئولية سواء فى إدارتها ، أو تمويلها ، أو الإشراف القضى عليها ، ومن أمثلتها المركز النموذجى لرعاية المكفوفين ، وبعض مؤسسات رعاية الأحداث .

ثالثاً : تقسيم من حيث التطاق :

مؤسسات محلية - مؤسسات قومية - مؤسسات إقليمية - مؤسسات دولية .

رابعاً : تقسيم من حيث المجال :

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| ١ - مؤسسات إقتصادية . | ٧ - مؤسسات أسرية . |
| ٢ - مؤسسات مدرسية . | ٤ - مؤسسات صحية ... الخ . |

- والإختصاصى الإجتماعى كموظف بالمؤسسة ليس له أن يخرج عن نطاقها وحدود عملها التى رسمتها له ، ويرجع أهمية ذلك لعدة نواحي عنها :
- ١ - أن شروط المؤسسة وتطبيقها نوع من تكريب العمل على الخضوع لتفاعل معين ، إذ أن تطبيق الشروط لأحد الجوانب التى يتفاعل معها العمل ، ومواعيد العمل بالمؤسسة وإلتزام العمل بها نوع من التفاعل الذى يخضع له العمل، كما أن قبول العمل لتقديم نوع المستندات والبيانات مجال لتفاعل العمل فى التسليم بحق المؤسسة فى التصرف فى بعض شلونه بالتعاون معه فهى عملية تفاعلية .
 - ٢- كما أن للمؤسسة صفتها الرسمية فى الإتصال بالهيئات ، والموارد الموجودة فى المجتمع . فالإختصاصى إذا لم ينتمى لأحد المؤسسات الإجتماعية فى عمله تسقط عنه صفة الإختصاصى المهنية . فالإختصاصى فى المدرسة يعمل مع الطالب ويتصل بالهيئات الخارجية مستمداً صفته المهنية من إقامته إلى المدرسة كموظف موكل إليه نوع محدد من العمل .
 - ٣ - إن ارتباط الإختصاصى بالمؤسسة يخضعه للإشراف النفسى والإدارى ، وهذا يساعد على أن يتبين موقفه من التعامل مع العملاء ، وهذا يساعد بطبيعة الحال على تنمية مهاره الإختصاصى وزيادة كفاءته .
 - ٤ - هذا إلى جانب أن ارتباط الإختصاصى بالمؤسسة يعتبر المصفر الوحيد لإتصاله بالعملاء . كما أن المكان الوحيد الذى يجب أن تحفظ فيه تقارير وملفات العملاء هى المؤسسة صوتاً امرية للمعلومات التى يحصل عليها الإختصاصى . إذ أن تلك المعلومات ملك لطرفين اثنين أحدهما العمل والآخر المؤسسة ^(١) .

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٥٢ - ١٥٣ .

والمؤسسات الاجتماعية خصائص خاصة يمكن أن نعصرها فيها إلى :

١ - المؤسسة الاجتماعية هي رمز للتكامل الاجتماعي ، ومسئولية المجتمع لرعايتها أفراد .

٢ - لكل مؤسسة فلسفة ، ونظام إداري ، ولائحة تحدد أهدافها وتنظم العمل بها والشروط التي تضعها لتقديم خدماتها الاجتماعية .

٣ - أهدافها وبرامجها مرنة ومن الطوعية لتتاسب متطلبات أي تغير يحدث في المجتمع .

٤ - تضع كل مؤسسة برنامجاً معيناً لتحقيق هذا الهدف يتسم بالمرونة والكفاءة .

٥ - لكل مؤسسة لائحة خاصة تحدد العمل بها ، وتسلسل الإدارات ، ومسئوليات مجلس الإدارة والموظفين واللجان .

٦ - يمارس النشاط المهني في المؤسسة الاجتماعية اختصاصيون مهنيون مؤهلين للقيام بهذا النشاط ، ولا تعتبر المؤسسة التي تستخدم موظفين من غير المؤهلين للخدمة الاجتماعية مؤسسة اجتماعية .

٧ - تعمل هذه المؤسسات إما من الدولة ، أو من الأهالي ، أو للمنظمات الدولية ، أو من هذه الهيئات جميعاً .

٨ - يمثل الاختصاصي الاجتماعي في المؤسسة الاجتماعية مهنة الخدمة الاجتماعية قبل أن يمثل المؤسسة ذاتها ، ولذا له يسبق ولائحه للمؤسسة ذاتها ونوره بها .

- ولكي يستفيد العميل من هذه المؤسسات يجب أن يتوفر لها الإمكانيات الخاصة مثل تنظيم المؤسسة الإداري ، ووجود إشراف دقيق على العميل داخل المؤسسة ، وتوفير الأماكن اللازمة للمقابلات كالحجرات والمكاتب والملفات وأماكن انتظار العملاء ، والموارد المالية ، وكذلك الإمكانيات البشرية من اختصاصيين اجتماعيين يمثلون الجانب المهني للخدمة

الاجتماعية وسكرتاريون وكتبة وموظفين ومستخدمين مع ملاحظة إعدادهم أعداداً مناسبة لهذه المهنة بما يحفظ مزيته وتحقق أهدافها .

٢ - الإختصاصى الاجتماعى Social Worker :

الإختصاصى الاجتماعى فى طريقة العمل مع الحالات الفردية هو العنصر المؤثر فى عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية بكل معارفها ومهارتها وقيمتها وأهدافها .

من هو الإختصاصى الاجتماعى لطريقة العمل مع الحالات الفردية ؟

سؤال حير - وما زال - يحير الكثير من العالمة والخاصة ليس فى عالمنا العربى وحده بل فى كافة أنحاء العالم العلمى والمتقدم . حيرة فرضتها حساسية المهنة للمتطلبات العلمية التى تحدد أساليبها ومهارتها من جهة ، ورأى عامة المستفيدين منها وغير المستفيدين فى نفس الوقت من جهة أخرى ، ومسئوليتها الأخلاقية إزاء مصائر البشر من جهة ثالثة . ولذا كنا نسلم بأهمية المتطلبات العلمية التى تحدد مواصفات إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، والمسئولية الأخلاقية تجاه معاناة الإنسان وآلامه ، كما هو شائع فى المهن المعاملة كالطب والتربية . ينما لنتنبه ، فإن للراى العام وثقافة المجتمع نفس الأهمية فى تحديد الصفات فى مجال ممارسة الخدمة الاجتماعية علمية وطريقة العمل مع الحالات الفردية خاصة فى المجتمعات النامية (١) .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السرد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص ٢١٠ :

وتتطلب أهمية الإنشاق على مقومات الاختصاصي الإجتماعي من
الاعتبارات التالية (١) :-

أ - أهمية مباركة الرأي العام لمواصفات ممارسة المهنة والتي تمنحها شرعية
الممارسة وحققها في التدخل في حياة الأفراد ، بل تنفع أفراد الجماعة للإنشاق
بخدمتها. فإذا كان المجتمع القامى علمة والعربى خاصة يعتقد في مصداقية
صفات متوارثة لمن هو " مصلح لاجتماعى " كالشهامة والكرم وتكران الذات
والطيبة والسماحة والصبر والحكمة وفعل الخير ، فإن تجاهل هذه الصفات
برمتها سيقيم حاجزا بين الرأي العام وممارسة المهنة على المدى القصير
والبعيد . من ثم فقد راضت بعض قرى صعيد مصر ممارسة الاختصاصي
الاجتماعى " المتحرر " الذى يطرق أبواب منازلها دون حياء . وترفض أسر
السعوديين أسئلة الاختصاصي عن علاقات أفرادها أو مقابلة الجنس الآخر .
وقديما قاومت أحياء الفيض في المدن الأمريكية مواصفات الاختصاصي
الزنجى الذى جاء لمساعدتها .

ب - طريقة العمل مع الحالات الفردية دون غيرها من المهن مارستها الإنسان منذ
فجر التاريخ عشرينيا ، بدافع الخير المطلق وللتضامن عند المحن ومسئولية
الراعى عن رعيته . فأفلاطون وصف الخيرين بأهل الحكمة كنفة عالية الجاه
والنفوذ والمعرفة ، ومن يمثلون " الذهاب " كمدن نفيس يطوا على من يمثلون
" القضة والبرونز " ، كما مارستها الهند ، ومشايخ البلد ، وأئمة المساجد ،
ورعاة الكتائن ، وأهل الوعظ والإرشاد ، إلى جانب فئات المصلحين العاديين
من أفراد الأسرة كبار السن ، ومن يتسمون بالكرم والجود والمطاء قبل أن
يكون للمهنة وجود رسمى .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على عين السيرة محمد ، مرجع سابق ، ص ٧٤٧ - ٧٤٤ .

من ثم فقد استقرت صفات معينة لدى العلة حول ماهية الاختصاصى حتى ولو كان متخصصا مهنيا . قبوله أو رفضه منوط بتوافق صفاته مع المعايير التى حددوها من قبل .

ج - ارتبطت الخدمات الإجتماعية بالأديان السملوية لثلاث التى حددت صفات بعينها للمصلح الإجتماعى سواء فى القرآن والسنة والأجيل والفتولة . من ثم كان لابد وأن ترتبط سمات الاختصاصى الإجتماعى فى المجتمعين الأمريكى والبريطانى على مستوى الماجستير والبكالوريوس ، وفى المجتمعين الألمانى والفرنسى على مستوى الدبلوم ، عقبات متعاقبة منذ نشوء المهنة فى أوائل هذا القرن . فتوالت فى هذه المجتمعات قولاب نلوا الأخرى تحدد سمات الاختصاصى منقبة تارة ، ومتباينة أخرى افتقلا وللتطورات المتلاحقة فى مجال العلم والتطبيق .

ولعل أهم هذه العقبات التى أعقلت إيجاد قلبا متفق عليه لممارس طريقة العمل مع الحالات الفردية ما رلى (١) :

١ - تحدد المدخل والنظريات العلمية لممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية منذ النصف الثانى من هذا القرن بين النظريات ، والنماذج التحليلية ، والوظيفية ، والسلوكية ، والواقعية ، والمعرفية ، والنمقية التى حددت صفات متباينة فى بعض سمات الاختصاصى الإجتماعى وفقا لمتطلبات كل نظرية.

فخرجت أنماط مختلفة لمواصفات الاختصاصى الإجتماعى تباينت بين الحسم والقررد ، السرعة والصبر ، والقوة والضعف ، العقل والعاطفة . كالمثير والمعلم والمفسر والمواجه ، والمتعاطف والمسلوم والمدافع والمعالج والمعدل ... إلخ من هذه الصفات تبعا لكل نظرية على حدة .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ٧٤٧ - ٧٤٤ .

- ٢ - وعلى الجانب الآخر ، خرجت معاني دينية لترتبط بالديانات البروتستانتية والكاثوليكية السائدة في كل من أمريكا وبريطانيا فنبذت عن الاختصاصيين الاجتماعيين الكنديين ، والقساوسة في الكنائس ، والمؤسسات الدينية المختلفة وخاصة خريجا جامعة واشنطن المسيحية ، ومدارس الجزويت في بريطانيا . فيليستوك Biestock دعى إلى ضرورة توفير الإيمان Faith بتعاليم الدين وصولا إلى قلب العميل ومشاعره ، وفاتز Faatz دعت إلى ما أسمته الحب العاطفي لكلمات العميل والحب العقلي لمواطنه حتى تكامل عناصر الجسد والروح في وحدة واحدة ، كما ذهب " هالموس " إلى وصف طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها " الحب الإنساني " متغلا في صفة الكاريزماتية (قوة الجذب) التي دعى إليها قديما ملكس فيبر . فلا فائدة ترجى من جهود إختصاصي إجتماعي إن فقد ما يعرف في اللغة الدارجة " بالحضور - أو بالجانبية " التي تفرض التواصل العاطفي والعقلي بين المتقابلين (الإختصاصي والعميل) ، ويشبه " هالموس " الإختصاصي الإجتماعي بقساوسة الاعتراف الكنسي الذين يمنحون بركتهم لزوار الكنائس في قاعات الاعتراف . Blessing confession
- ٣ - تغير إيقاع العصر بين الماضي والحاضر ، الذي عدل دور الإختصاصي الإجتماعي من مستمع صبور طويل النفس والباع والمثابرة كما كان عليه إيقاع العصر في لوقت هذا القرن إلى مخطط حاسم تظلف ممارسته عواطف مهنية وليست تلقائية لخدمة الموقف وليس لكسب رضا صاحبه في أسرع وقت ممكن تمشيا مع قانون التوفير والإقتصاد Law of parsimony
- ٤ - اختير الأيديولوجي الذي ولجته المجتمعات الأمريكية من خلال حزبي الجمهوريين والديمقراطيين على مدى هذا القرن ، والتحولات الاشتراكية والديمقراطية التي ولجتها دول أوروبا وخاصة فرنسا وألمانيا والنمرك

وغيرها ، وأثر هذا القصور على دور الاختصاصي في المؤسسات الاجتماعية والمؤسسات الولجب التحلي بها .

٥ - ظهور مفهوم " الاختصاصي المعوق " للعمل مع المعوقين ، والمطلوب مع الملونين مما ترتب عليه تنازلات كثيرة في مدى أهمية توفر السلامة الشخصية أو عدم التميز وما أشبهه .

وبما أن الاختصاصي الاجتماعي هو الشخص المهنى الذى يضطلع بمسئولية العمل التخصصى ، فيجب أن يتوفر له بعض الصفات اللازمة لتي تمنحه القدرة على النجاح المهنى .

وتوجد هذه المقومات فيما يلى :-

١ - من حيث المظهر الخارجى :

شخصية الاختصاصي الاجتماعي من حيث المظهر الخارجى يجب أن تكون مريحة فى النظر إليها ، وأن يكون عادى المظهر ، يبدو عليه الإتران ، وفى حالة صحية جيدة تمكنه من النجاح فى عمله .

٢ - من حيث الصفات العقلية :

يفضل أن يكون لىماحاً ، ذكياً ، قادراً على التعبير السليم ، والإقناع ، وذلك لأن سرعة البديهة صفة لازمة للإدراك العلى والملاحظة الدقيقة والتجاوب مع العملاء . كما يجب أن يكون يقظاً واسع الإطلاع .

٣ - من حيث الجوانب النفسية :

يجب أن يكون الاختصاصي الاجتماعي منبسّطاً فى تحل ، مترناً لا يتسرع فى الإفعال ، ولا تحكمه أفعالاته الطائشة . كما يجب أن يكون خالياً من الأحقاد والصراعات الهدلثة ، راغباً بصدق فى الإصلاح بشتى صوره .

٤ - من حيث الصفات الإجتماعية :

لابد أن يكون الاختصاصي حسن السمعة ، معروفاً بالإنزنان والفتوى والنزاهة والأخلاق الحسنة . متمتعاً بالصفات المهنية الأصيلة وهي الصبر والتسامح والقدرة على تحمل المسؤولية والتعاون ، وقلاراً على إنشاء العلاقات الإجتماعية السليمة ، والإحتفاظ بأهمية مهنة الخدمة الإجتماعية . كما يجب أن يكون مساهراً للإجتهادات البناءة ، ومنفعلاً بأحداث وقته وعصره مقدراً لها ، فاهماً لما حوله من تطورات وتغيرات إجتماعية ومشكلات وتقاليده وقيم وعادات ، ومقدراً لأهداف المجتمع وآماله المختلفة ، ولابد أن يكون متمسكاً بدينه ومنفذاً لتعاليمه .

٥ - من حيث الإعداد المهني :

والإعداد المهني يعني الاختصاصي الإجتماعي إتقان الأداء للوظيفة التي يعمل بها ، وهو في هذا السبيل يدرس مجموعة من المواد التأسيسية وهي تشمل مجموعة العلوم المختلفة التي تدرس له بمعايير الخدمة الإجتماعية . ثم يتاح له فرص التدريب العملي التي تمكنه من تطبيق هذه العلوم والمواد النظرية عملياً .

والإعداد المهني يعد أداة لا غنى عنها لإختصاصي طريقة العمل مع الحالات الفردية نظراً للأسباب التالية :

أ - خطورة المهنة وحساسيتها ، وكثرة المشاكل التي تقع في نطاق ميدان عمله بحيث يجز عن العمل فيها دون استمرار الإعداد .

ب - الصلاء كبشر هم مادة العمل في نطاق هذا الميدان ، ولا يصح أن يكون الإنسان عرضة للتجربة والخطأ بل يتحتم أن يتمكن الاختصاصي من إتقان المهنة قبل الإعتماد كلية على نفسه مع محاولة مواصلة النمو .

ج - صعوبة وتعقيد وتشير وتعديل القوانين للموجه لتدخله المهني ، وما يقوم به من مهام ، وما يقدمه من خدمات للعلاء تقتضي منه مساهرة هذا التطور بمطووعة الإعداد ، وتطور الموروث البيئية ، واستحداث مؤسسات وخدمات

حدودة في نمق الرعاية الاجتماعية تنزله بضرورة دراستها والإستعانة بها ومثلتها لتطوير خدماتها .

د - التطور العلمي السريع بمهنة الخدمة الاجتماعية ، وما ترتكز عليه من معارف نظرية وأسس واتجاهات ونظريات معاصرة للتدخل المهني يقتضى منه مساهمة هذا التطور بدعوة الإعداد .

ويخطئ من يظن أن الإعداد المهني ينتهى بمجرد التخرج والحصول على شهادة تسمح له بممارسة المهنة ، فالتأهلات أن الاختصاصى الحريص على أداء واجبه بمهارة ونفذة لابد له من الإستمرار فى عملية الإعداد المهني . أو بعبارة أخرى الإستعداد للمسؤوليات التى يقابلها ولم يستعد لها من قبل ^(١) .

٦ - من حيث الإستعداد الشخصى لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية : ويتضمن الإستعداد الشخصى للإختصاصى مجموعة صفات واتجاهات صالحة يجب أن يتحلى بها إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية وهى :

أ - قدرات جسمية وصحية مناسبة لقوله بولجبلته المهنية والنجاح فى عمله .
ب - إقتران الفعالي بكمية القدرة على ضبط النفس . وإدراك الواقع . والنضج الإفعالى الذى لا تشوبه نزعات تهور أو اندفاع أو عدم تحمل للمسؤولية وما إلى ذلك .

ج - تنظيم معرفى عقلى مناسب يجمع إلى جانب معارف العلوم المهنية ، ذكاءاً اجتماعياً مناسباً .

د - قيم إجتماعية تسمح له بالتحلى بسمات أخلاقية سوية ، والتحكم فى نزعاته ، وأهوائه الخاصة ، ومن أبرز هذه القيم سعة الصدر ، وحب الناس ، والسلوك اللإبائى والهدم عن السلوك الإنتقضى أو التهكمى فى علاقته بالعميل ، واحترام شخصيته ، واحترام آراء وجهات نظر زملاءه ... إلخ .

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٢٩ - ١٣٠ .

والى هذا الخصوص تمتد " Homcy " مجموعة من الصفات والسمات التى يجب أن يتمتع بها الاختصاصى ، ولتى تتمثل فى المشاعر الإنسانية بأوسع معانيها ، والتسامح والحرية ، والإخلاص فى عمله ، وتوافر الدوافع للحققة لديه نحو مساعدة الأشخاص ، والتعريف على مشكلتهم لتحريرهم منها كما يجب أن يكون الاختصاصى حساساً بكل ما يتعلق بعمله ، بقطاً ، بمتاز بعقل علمى فطن ... الخ ^(١) .

٧ - من حيث المهارات فوجب توافرها فى الاختصاصى الإجتماعى :

إن نجاح الاختصاصى الإجتماعى فى ممارسته لمهنته يتوقف إلى حد كبير على كيفية إستخدامه لمهاراته ، وعلى مدى قدرته كمهنى على تعلم الكيفية التى تتم بها عملية المساعدة عن طريق الجمع ما بين المهارات العامة والمهارات الخاصة ، مستعينا فى ذلك بما يصدره من أحكام تكاد تكون صحيحة .

وعلى الرغم من أن القدرة على التمييز بين مفهومى المهارة (Skill) والتقنية (Technique - Techinc) تعتبر أمراً ضرورياً إلا أنه كثيراً ما نجد أن الفارق بينهما لا يفهم بوضوح . وربما يرجع عدم وضوح الفارق بين المفهومين إلى ما قد يحمله معنى المهارة من إزدواجية . فالحيناً نعنى بلقظ المهارة القدرة على عمل شئ ، وفى لحين آخرى نعنى عمل شئ بإتقان . ويتوقف ثلاثى الغموض الذى يكتنف المهارة على ما تتطلبه الممارسة المهنية للعمل الإجتماعى من تفهم صحيح لكيفية إستخدام الاختصاصى لمفهومى المهارة والتقنية .

فعلى سبيل المثال أصبح من الأمور المسلم بها حالياً مطالبة جميع الاختصاصيين الإجتماعيين بإستخدام مهارات التشخيص وتقنيات المقابلة عند ممارستهم للعمل الإجتماعى .

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٣٠ - ١٣١ .

وتعرف المهارة من الناحية السوسولوجية بأنها عبارة عن تنظيم مركب من السلوك الذى يتكون ثم ينمو لدى الإنسان عن طريق التعلم ، وعادة ما يكون هذا السلوك موجهاً نحو تحقيق هدف معين أو مركز على نشاط خاص ، وأحياناً ما يستخدم لفظ المهارة ليعبر عن المهارة الاجتماعية ، أو المهارة فى تقييم المؤلف ، أو المهارة فى التأثير على سلوك الآخرين .

والبناء المهارى للمهنة يتمثل فى تلك القرارات التى يتم صقلها بالتعليم والتدريب للتطبيق الأمثل للمعارف النظرية . وهو بناء تباينت الآراء المعاصرة فى تحديد عناصره ومظاهره طالما أنها مهنة لا تملك أجهزة أو أدوات مادية ملموسة كالطب والهندسة وما أشبه اللهم إلا من الاتجاه المعاصر نحو استخدام مقاييس مقننة للذات والمشكلة والادقعية والرأى العام والاتجاهات وما أشبه ^(١) .

أما التقنية فتعرف بأنها وسيلة خاصة شكلت ثقافياً من أجل الوصول إلى تحقيق غاية معينة . والتقنيات يتعلمها الإنسان وربما تتطلب إكتساب مهارات متخصصة . ويمكن أن تكون مخصصة أو معقدة ، أو تتطلب القيام بأعمال يدوية كالحرص مثلاً ، أو تكون عقلية كما فى حالة إستخدام التقنيات الخاصة بعلم الإحصاء ، أو تكون قائمة على أسس إجتماعية كما فى حالة استخدام التقنيات التى تتعلق بقيادة الجماعات .

ولقد قام الإختصاصيون الإجتماعيون بالقبول بعض التقنيات من المهن الأخرى ودمجها فى ممارسة الخدمة الإجتماعية . ولقد قام جوردون Gordon بتسجيل بعض التقنيات التى يمكن تطبيقها بواسطة الإختصاصيين الإجتماعيين فى مجموعات متألّفة مثل : المؤازرة والمساندة ، التوضيح ، تقديم المعلومات ، التفسير ، تنمية البصيرة ، وضع الحدود ، إستخدام الموارد الإجتماعية المتاحة ... إلخ .

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٤ .

ويرى ميدلمان Middleman أن المهارات تكتسب عن طريق التعلم ، أما التقنية فمن طريق التدريب ، وعندما ننظر في المهارات الواجب على الاختصاصي الإجتماعي اكتسابها نجد أن هناك تباين واضح بين تحديد تلك المهارات وتصنيفها بل والتمييز بينها في قوائم ثلثة ، وقد صاغها فريد ريكو Fredrico (١٩٧٣) في اثنتي عشرة مهارة هي ^(١) :

- أ - قدرة على الإخترق الواعي لإدراك حقائق الموارد والإحتياجات في المجتمع المحلي .
 - ب - قدرة على التمويل المقتن للعملاء طلباً لهذه الموارد .
 - ج - قدرة على المراقبة لنصرة المظلومين .
 - د - قدرة على التقييم الدقيق للإمكانات والإحتياجات .
 - هـ - قدرة على التعليم والتوجيه .
 - و - قدرة على التعبئة الشاملة للجهود والخدمات المتاحة .
 - ز - قدرة على تعديل السلوك .
 - ح - قدرة على توجيه المشورة .
 - ط - قدرة على التخطيط .
 - ى - قدرة على العطاء .
 - ك - قدرة على إدارة المعلومات والتسجيل والتنظيم .
 - ل - قدرة على التنفيذ والإدارة للخطط المقترحة .
- أما لوينبرج Lowenberg (١٩٧٧) فقد حدها في :
- أ - قدرة على المقابلة والملاحظة والتسجيل
 - ب - قدرة على ممارسة كافة عناصر التدخل المهني

^١ نموذج الخدمة الإجتماعية - المنهج - في - ح - ج - د - هـ - و - ز - ح - ط - ي - ك - ل

- جـ - قدرة على إدراك الحقائق من خلال رموزها .
- د - قدرة على تمكك حقائق الموقف .
- هـ - قدرة على عمليات الإتصال .
- و درج باير Baer على نفس الوتيرة وإن أسرف فى الجزئيات كمهارة التدعيم والتفسير والتمكين والإبتكار والتعبئة .
- كما ذهب تير Teare (١٩٧٩) إلى إنها تتضمن (١) :
- أ - قدرة على ربط العملاء بالموارد Linkage .
- ب - قدرة على التخطيط والتنقيف .
- جـ - قدرة على الإرشاد المعرفى .
- د - قدرة على العلاج الفردى وإدارة إجراءات المساعدة .
- هـ - قدرة على تكوين علاقات إجتماعية مع الأفراد والجماعات وقيادات المجتمع .
- و - قدرة على إدارة العمليات الإحصائية .
- ز - قدرة على ممارسة الخدمات للملوسة .
- ح - قدرة على الإعداد والتخطيط والتنفيذ .
- ط - قدرة على توجيه الموظفين .
- ى - قدرة على تحليل ومراجعة السياسات الإجتماعية .
- ك - قدرة على التنظيم الإدارى .
- وقد أعدت الهيئة القومية للإختصاصيين الإجتماعيين بأمريكا (١٩٨٤) الفقرات التالية (٢):

(١) مؤتمر نظم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٥ .

١٠٦ .

(٢) مؤتمر نظم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٠٦ .

- أ - قدرة على التعبير والتسجيل بوضوح وموضوعية .
- ب - قدرة على تعلم الآخرين .
- ج - قدرة على الالتزام بدور الوسيط المهني .
- د - قدرة على تغيير المشكلات المعقدة .
- هـ - قدرة على تنظيم خطة العمل لمقابلة كل موقف على حدة .
- و - قدرة على التحديد الدقيق لكافة الموارد المتاحة .
- ز - قدرة على تقدير مشاعر الفرد وسلوكه واستخدام ذكته في عمليات العلاج .
- ح - قدرة على قيادة الجماعات وفق النظرية المختارة .
- ط - قدرة على الأداء في حالات التوتر والأزمات .
- ى - قدرة على مواجهة حالات صراع المواقف .
- ك - قدرة خارقة على تطوير معطيات النظرية لكل حالة .
- ل - قدرة على إدارة البحوث .

ومن جانبنا نحدد تلك المهارات في الآتي :

- أ - المهارة في فن المقابلة .
- ب - المهارة في تكوين العلاقة المهنية .
- ج - المهارة في تحديد المشكلة وتوضيحها .
- د - المهارة في التحليل والتشخيص .
- هـ - المهارة في التخطيط لعملية المساعدة .
- و - المهارة في التدخل وتحقيق العملية العلاجية .
- ز - المهارة في التقييم وقياس النتائج .
- ح - المهارة في الإتصال واستخدام المولود .
- ط - المهارة في العمل لفريقي Teamwork .

و - المهارة في استخدام الطرق العلمية في البحث الاجتماعي وبحوث الخدمة الاجتماعية .

هـ - المهارة الإدارية والتشريعية .

ل - المهارة في التسجيل .

وهكذا نجد أن مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية تتطلب درجة عالية من الإعداد المهني ، ولا تحو الحقيقة إذا قررنا أن من أولى أسس طريقة العمل مع الحالات الفردية ألا يقوم على ملئستها الشخص إلا المعد الإعداد الكافي المؤهل لهذا الغرض ، الذي تتوفر فيه الإمتدادات والتعلم والتدريب .

الخصم الرابع

عملية المساعدة Helping Process

عملية المساعدة هي قطب الرضى ونهاية المطاف في رحلة للتدخل المهني لطريقة العمل مع الحالات الفردية . تجسد الخدمات الوقائية التي تحققت لحل مشكلة العميل ، وللتحديات التي طرأت على أبعاد الموقف الإشكالي ، وهي التي تحقق أهداف طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ولأجلها قلمت المبادئ المهنية وعلى رأسها العلاقة المهنية كل تحول من نلتجتها أن تصح الطريق لهذه العملية حتى تصل إلى غايتها .

وعملية المساعدة قد تتباين في مظاهرها ونطاقها وفقاً لإمكانيات المؤسسة التي توصف دائماً بالمحدودة ، وطبيعة الموقف الإشكالي المتباين بين الأيسر والاعتقيد والبساطة والحدة والعارض والدائم — من ثم فهي تقديم الممكن وليس الواجب ، والمتاح وليس المستحيل ، فقد تتمثل أحياناً في لمسة أمل نحو غد أفضل ، أو اكتشاف فترة تاهت في خضم الأحداث ، أو رؤيا جديدة لواقع اليوم ، أو مراجعة لأحكام متسرعة وهكذا (١) .

والدراسة والتشخيص هما عمليتان تمهيدان لنجاح وفاعلية الخطط العلاجية ، وذلك بتهيئة أقصى قدر من الضمانات لإنجاح عملية المساعدة . أي أن عملية المساعدة هي التأثير في ذات العميل أو في ظروفه المحيطة أو كليهما لاستعادة قدرة العميل لأداء وظيفته الاجتماعية . ونحصر أسلوب المساعدة في ثلاث وسائل رئيسية هي :

- ١ - علاقة علاجية تستهدف استعادة الذات للذرتها ولستاريتها لمباشرة وظيفتها.
 - ٢ - تزويد العميل بمصادر المساعدات والإمكانيات المتاحة في البيئة لاستثمارها .
- الفضل استثمار ممكن .

(١) عبد الفتاح عثمان ، على السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص ٢٥٩ .

٣ - تقديم خدمات مادية أو إجتماعية من المؤسسة ذاتها .

الإعتبارات التي يجب أن نراعيها في عملية المساعدة ^(١) :

أولاً : ينبغي على الاختصاصي ألا يتجاوز حدود امكانيته المهنية :

إن طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة تتعامل مع الإنسان تتطلب من الاختصاصي معرفة بكثير من ضروب المعرفة والعلم . كما تتطلب منه قوى نفسية خاصة حيث يتمكن من السيطرة عليها ، وتوجيهها لمصلحة عميله .

والواقع أن كل حالة تمثل لدى الاختصاصي مشكلة جديدة تتبلن فيها الدوافع وأساليب السلوك ، وقد يشعر الاختصاصي أن الحالة التي أمامه تتطلب نوعاً من العلاج لا يستطيعه ، إما بحكم تخصصه ، وإما بحكم امكانيته الخاصة ، وهنا عليه أن يقر بذلك ويقوم بتحويل العميل لغيره من الاختصاصيين الذين يستطيعون تقديم للمعونة اللازمة له .

ومن الممكن أثناء عمل الاختصاصي مع الحالة ألا يجد تحسن في الحالة رغم جهوده التي يبذلها . وفي تلك الحالة يجب عليه أن يرجع أسلوبه في معالجة الحالة فلعل الخطأ ناشئ من نقصه هو وليس نتيجة لظروف الحالة ، أو إلى أنه لم يكون فكرة صحيحة عنها ، أو أنه أخطأ في تفسير بعض مظاهر السلوك ، أو أنه اعتمد على معلومات غير صحيحة ، وربما كانت المشكلة التي يعالجها تخفى وراءها مشكلة أكثر تعقيداً أو أثراً في حياة العميل .

وإذا استطاع الاختصاصي أن يدرك نواحي تفوقه ونواحي نقصه فهذا لا شك سيكون سبباً في تقدمه المهني وزيادة كفاءته .

(١) السيد رمحان ، مرجع سبق ، ص ١٢٧ - ١٤٧ .

ومما لا شك فيه أن أكثر الأفراد اضطراباً في محيطهم الإجتماعي هم الذين لا يرون أنفسهم على غير حقيقتهم ، وعلى الإختصاصي أن يعكس لهؤلاء صورة حقيقية لهم وأن يحاولهم على تقبلها بالرضا .

رابعاً : ينبغي على الإختصاصي أن يبحث مشكلة العميل من جميع زواياها وأن يستخدم كل ما لديه من إمكانيات ووسائل في مساعدته على حلها :

كثيراً ما نجد الإختصاصي أن المشكلة موضوع الدراسة إنما تخفى مشكلات أخرى أعمق وأكثر ثراءً في حياة العميل ، وفي هذه الحالة يصبح من واجبه أن يستخدم كل إمكانياته في معالجة هذه المشكلات . وفي كثير من الأحيان لا يكون القتل على المشكلات الأخيرة إلا بالقتل على المشكلات الأصلية المرتبطة بها ، ولذا كثيراً ما تكون سبباً لها .

خامساً : ينبغي أن يكون القرار النهائي في أية عملية مساعدة صادراً عن العميل وتحت مسؤوليته :

عندما يصل الإختصاصي مع العميل لمرحلة التوضيح تتضح فيها للعميل جميع إمكانياته ، وجميع احتمالات الفشل والنجاح . هنا يكون من واجب الإختصاصي أن يترك الفرصة للعميل ليتخذ من القرارات ما يراه مناسباً دون ضغط أو إكراه من الإختصاصي .

سادساً : ينبغي ألا تفرض المساعدة على العميل :

" يمكن أن نقود الحصان إلى الماء ولكن لا يمكن أن نجبره على الشرب " نحن لا نستطيع أن نقدم شيئاً للإنسان لا يقبله أو ليس مستعداً لأن يقبله ، إذ يجب أن يشعر الفرد بحاجته للمساعدة ويقبل عليها ويتوقع الاستفادة منها حتى تحدث

الإستفادة فعلاً ويتحقق الهدف . وفى الوقت ذاته لا يعنى هذا أن ينتظر الإختصاصى عمله لكي يتقدموا إليه طالبين مساعدتهم ، وإنما يمكنه بوسائل متعددة أن يعرفهم بالخدمات التى يمكنهم الحصول عليها ، فالخطوة الأولى من خطوات عملية المساعدة تعتمد على الإختصاصى، أما الخطوات التالية لها فإن مسؤولية الإستمرار فى متابعتها تصبح مسؤولية العميل ، وعليه أن يختار بنفسه الطريق الذى يسلكه .

ملاحظاً : ينبغى أن تكون عملية المساعدة فى أساسها عملية تعليمية :
 ينبغى أن تكون عملية المساعدة عملية تعليمية . بمعنى أنها تسمح للعميل وللإختصاصى بالتعمق ، فالهدف من عملية المساعدة هو حل مشكلته الراهنة أولاً ثم الوصول به لدرجة يستطيع بها أن يحل المشكلات المتشابهة بنفسه دون الإلتجاء للإختصاصى .

الخصر الخامس : العلاقة المهنية

وسنفرد لهذا الموضوع مكاناً آخر لمزيد من التفاصيل .

رسمليحتفلا^{۱۲} لقتني نأ انه ربي لا تانا شاعلا رفا . سغولا رقتنيو كمة قلعنلا^{۱۳}
 وحو ربي نأ قلعننه ركتسيو حقي لماع د ووندلسم زيلاك خيال ايمتني رفا هكك
 قيلد شاعلف نه رفا^{۱۴} قلعنلا د لهد راعصا ووندني رفا تلحفتلا
 راعصا^{۱۵} قياشمه نأ لها قياتلا شاعلفا لما رسمليحتفلا^{۱۶} رفا عقتة قلدلسم
 . دلتسي رفا رقتيلا عسقب رقتي نأ عباد د رايما قياشمه وحيمة لوتيلته رفا

: قيميعة قيلد لوسلما رفا قلدلسما قيند نرقت نأ رقتي : لهد
 رايما وحيمة لها رستم . قيميعة قيلد قلدلسما قيند نرقت نأ رقتي
 بق لا يا قنارلا خلتشه رفا ده قلدلسما قيلد نه سغولا د عتلا رسمليحتفلا^{۱۷}
 هكتا^{۱۸} رفا عسقب قهليشما تاكلشما راي نأ لوب ريلتسي قيرلا فو رايما
 . رسمليحتفلا

قيلود: قلعنلا : رسمللا عسقا

. رايحلتلا نه عرنا رفا لقله رقت . عوا عسقا

الفصل الرابع

مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية

المبحث الأول : مبدأ التقبل .

المبحث الثاني : مبدأ المسئولية الذاتية (حق تقرير المصير) .

المبحث الثالث : مبدأ السرية .

مقدمة :

تضع المهن المختلفة لنفسها قواعد أو خطوات رئيسية لتحقيق عن طريقها أهدافها التي لا يمكن أن تحقق إلا إذا ما اتبعت هذه الخطوات أو القواعد ، والخدمة الاجتماعية تتفرد بالترامها بمجموعة من المبادئ احتلت في طرقها الثلاث أهمية خاصة سيطرت طويلاً على البناء العلمي والعمل على هذه الطريقة فمنذ أن خرجت مارى ريتشموند بما أسسته بالمفاهيم الإنسانية " Humanitarian Concepts " في كتابها خدمة الفرد والديموقراطية " Case Work an Democracy " .

ولوضحت فيه أهمية مفاهيم الحرية وحق تقرير المصير، والصدقة Friendship ، والإحترام Respecting ، تتابعت المواقف العلمية لطريقة العمل مع الحالات الفردية لتفرد للمبادئ والمفاهيم مكاناً خاصاً مميزاً ^(١) .

وتعد المبادئ بمثابة الضوابط التي تحكم عمل الاختصاصي في طريقة العمل مع الحالات الفردية، ويعرف بعض قادة الفكر في العمل الاجتماعي المبدأ على أنه :

- ١ - قاعدة أساسية يلتزم بها الاختصاصي الاجتماعي تحقيقاً لعملية المساعدة وتأكيداً للقيم الإنسانية .
- ٢ - حقيقة أساسية لها صفة العمومية توصل إليها الإنسان عن طريق التجربة والخبرة والمنطق باستخدام الأسلوب العلمي .
- ٣ - سلوك أو عمل مهني مقنن يلتزم به الاختصاصيون الاجتماعيون بعد أن يثبت صلاحيته عن طريق الممارسة العملية .
- ٤ - نظام عمل أو سلوك مهني مقنن مقبول ومطبق على ضرورة احترامه بين العاملين في المجال المهني .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، ١٩٧٧ ، ص ١١٢

- ٢ - المفهوم من خلال معناه السابق هو صورة معنوية غير محسوسة بينما للمبدأ أسلوب يطبق وسلوك يمارس .
- ٣ - المفهوم مدرك عام - ليس له أبعاد مكانية أو زمانية . بينما للمبدأ أكثر تحديداً - يطبق مع عمل معين من خلال إختصاصي إجتماعي معين في موقف معين بمعنى أن له أبعاد مكانية وزمانية .
- ٤ - المفهوم خطوة على طريق تكوين المبدأ ومن ثم فالمبدأ أكثر عمقا .
- ٥ - المبدأ قد يضم مفهوم أو أكثر .
- ٦ - المفهوم اعتقاد قد يرسخ وقد لا تؤخذ به بينما المبدأ ملزم لعمل الإختصاصي .
- ٧ - المفهوم من خلال معناه السابق هو صورة معنوية غير محسوسة بينما للمبدأ أسلوب يطبق وسلوك يمارس .
- ٨ - المفهوم مدرك عام - ليس له أبعاد مكانية أو زمانية بينما للمبدأ أكثر تحديداً - يطبق مع عمل معين من خلال إختصاصي إجتماعي معين في موقف معين بمعنى أن له أبعاد مكانية وزمانية .
- ٩ - المفهوم خطوة على طريق تكوين المبدأ ومن ثم فالمبدأ أكثر عمقا .
- ١٠ - المبدأ قد يضم مفهوم أو أكثر .
- ١١ - المفهوم اعتقاد قد يرسخ وقد لا يؤخذ به بينما المبدأ ملزم لعمل الإختصاصي .

مصادر المبدأ :

ينتج المبدأ من تفاعل الحقائق العلمية المتعلقة بالفرد والتي توصلنا إليها عن طريق العلوم الإنسانية المختلفة مع الخبرات التي يتم التوصل إليها نتيجة الممارسة في مجال العمل مع الأفراد ما يعنى بالمدرجات أو الأفكار أو المفاهيم . وإذا ما ثبتت

صحة هذه المفاهيم عن طريق البحث العلمى القائم على التجريب والملاحظة أثناء استخدامها فى العمل مع الأفراد بمعرفة الاختصاصيين فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ولأن تتخذ صفة معه العمومية أصبحت هذه المفاهيم مبدئاً . من هنا يتضح أن المبادئ هى تعميمات مبنية على الملاحظة والتجريب .

المبادئ الأساسية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية :

المبادئ التى تتضمنها طريقة العمل مع الحالات الفردية تعتبر مبادئ عامة فى كافة فروع الخدمة الإجتماعية . ومن ثم ، فإن مدى التمسك بها وتقبلها والأخذ بها يحدد بدرجة كبيرة فاعلية الخدمة الإجتماعية بأكملها ، وتقبل المبادئ العامة يحقق للتكامل بين الخدمات التى تقدمها المؤسسات والتى يمكن أن تختلف بدرجة كبيرة من ناحية الأغراض والتنظيم ، كما تحقق للتكامل بين طريقة العمل التى تدرب الاختصاصيون الإجتماعيون على الأخذ بها فى عملهم .

ويمكن التعبير عن هذه المبادئ فى لغة سهلة واضحة ولكس عندما نحاول تطبيقها فى مجال الممارسة يتبين لنا مدى عمقها ومقدار تحقدها وصعوبة تطبيقها .

وبينما كان مصطلح " جذارة العمل " يسود خلال المرحلة الأولى فى تاريخ المهنة ويعتبر المعيار الأساسى الذى يقرر الإختصاصى فى ضوئه أحقية العمل فى المساعدة نجد أن العمل الآن يعتمد على الإيمان بالقيمة الفعلية لكل إنسان .

ولأصبح الإيمان بقيمة الفرد وكرامته من المبادئ الأساسية فى الخدمة الإجتماعية ، والمبادئ الثلاثة التى نناقشها فى هذا الفصل .

التقبل Acceptance والمسئولية الذاتية Self responsibility ثم السرية Confidentiality . ولا جدال فى أن الإيمان بقيمة الفرد تجعل من اليسير تقبله على ما هو عليه بكل قدراته وعجزه وقصوره دون أن نوجه إليه نقداً أو اتهاماً كذلك التسليم بحقه فى اتخاذ قراراته الخاصة ومسئوليته فى تشكيل حياته ، بصرف

أموره . كذلك من حق الفرد المحافظة على أسراره وشؤون حياته الخاصة ، وينبغي أن يطمئن إلى أن حصوله على بعض الخدمات الاجتماعية لا يعنى أن تكون حياته الضاعية وتصرفاته أبداً نهياً مشاعاً للآخرين .

إن طريقة العمل مع الحالات الفردية باعتبارها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تتضمن أن لا يملك الاختصاصى الاجتماعى كـشخص مهنى حرية التصرف لصالحه الخاص ، بل هو يعمل كممثل لإحدى المنظمات الاجتماعية ويلتقى بحر من خلال نشاطها عن المسئولية الاجتماعية التى أسندها المجتمع إليها فإزالة الأحداث بحر عن مسئوليتها الاجتماعية نحو رعاية الطفل الذى لم تتوفر له عيلة لأسرية طبيعية . والاختصاصى الاجتماعى فى المستشفى يشارك فى رعاية المرضى ، والمختص بالمراقبة الاجتماعية فى حالات الأحداث المنحرفين يرتبط باهتمامات المجتمع حول العدالة والإصلاح وحماية المواطنين من التصرفات المضادة للمجتمع . ومن ثم فإن الاختصاصى الاجتماعى لا يهتم فقط بالفرد بل وبالمجتمع أيضاً الذى ينتهى إليه كل منهما . ومبدأ المسئولية الاجتماعية قد يودى أحياناً إلى تعديل المسار الذى تطبق فيه المبادئ الأخرى التى سبقت الإشارة إليها .

المبحث الأول

مبدأ التقبل Acceptance

بسم الله الرحمن الرحيم

" يا أيها الذين آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ، ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب . بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فلنك هم الظالمون " صدق الله العظيم .
(سورة الحجرات)

يختلف الأفراد في أنواع السلوك عن بعضهم اختلافاً بيناً لكل مستوياته الأخلاقية والاجتماعية التي تلزمه بالحياة في حدود معينة وقياس الاختصاصي الاجتماعي لهذه القيم على قيمه الخاصة يحضر هوة بينه وبين العمل .
ولذلك فطريقة العمل مع الحالات الفردية تعتبر تقبل الاختصاصي الاجتماعي للعمل وتقبل العمل للاختصاصي عنصراً هاماً من عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية .

وكلمة التقبل كما تستخدم في علاقتها بطريقة العمل مع الحالات الفردية تشير إلى اتجاه الاختصاصي الاجتماعي نحو العمل ، وتعتبر عن احترامه للعمل كشخص والإعتراف بحقه في هذا الاحترام كإيمان له خصائصه الفردية بصرف النظر عن الأعمال التي قد يكون قد قام بها أو فشل في القيام بها .

وقد عرفت فاطمة الحاروني التقبل بالآتي " التقبل هو ممارسة الاختصاصي الاجتماعي لمشاعر الود والإرتياح عند ملاقة العميل في موقع العمل المهني " .

ويعرفه أيضاً عبد الفتاح عثمان بأنه : " اتجاه عاطفي عام للاختصاصي الاجتماعي " نحو طالب المساعدة يتسم بالحب والتسامح والرغبة في المساعدة ولا

يعنى ذلك قبولاً لسلوكه للأخلاقى وإنما يعنى قبولاً له كإنسان له قيمته وكرامته مهما مارس من أخطاء (١) .

ورغم أن مفهوم التقبل يرتبط بالتعليم والمفاهيم الأخلاقية إلا أنه يمثل أيضاً مفهوماً علاجياً يؤكد للمميل أن هناك شخصاً مهتماً يهتم به ويكرس جهداً مخلصاً لمصلحته ويرغب حقاً فى فهمه ومساعدته. بالإضافة إلى ذلك فإن هذا الإهتمام غير مشروط بسلوك معين ، بل هو تقبل مستمر مهما كانت أفعاله السلوكية التى يتبعها غير ملائمة . وهذا يعنى أن التقبل مجرد أسلوب واتجاه عاطفى يرفض مواجهة واقع السلوك غير الاجتماعى أو يتجاهله .

فالإختصاصى الاجتماعى الذى توحى اتجاهاته إلى أنه لا يحترم المعايير الاجتماعية ولا يحل بها لا يوفر للمميل فى الواقع شيئاً سوى زيادة قلقه واضطرابه ، فالتقبل لا يعنى الموافقة على سلوكه غير الاجتماعى بل يعنى قبوله كإنسان له قيمته وكرامته مهما مارس (أو تكب) من أخطاء .

والإختصاصى الاجتماعى يميز بين شيتين للفرد كموضوع ، والتصرفات كموضوع آخر ، ولا يوجد تضارب بين الرغبة والحماس لمساعدة الشخص وتقبله وعدم الموافقة على سلوكه الذى يتلقى مع معايير المجتمع .

ومن الواضح أننا نتوقع من الإختصاصيين الوقوف وراء القيم الإيجابية التى تعبر عن مسؤوليتهم نحو المجتمع والعمل على تحقيق المصالح العام ولكن من المؤسف أن بعضهم قد يقبل على توجيه الانتقاد والإتهام للأشخاص الذين يعجزون عن الاستجابة لتوقعات المجتمع ، والحقيقة أن التقبل يتعارض مع التجريح أو الإدانة والإختصاصى الاجتماعى الذى يصدر الأحكام على سلوك المصلا وتصرفاتهم إنما يتخلى فى الواقع عنظيفته ليمارس دور القاضى ، فالحكم على المميل باعتباره

(١) عبد الفتاح عثمان - خدمة الفرد فى المجتمع القامى - القاهرة - ط ١ - ١٩٨٠ - ص ١٠٥ .

شخص "صالح" أو شخص "سئ" ^(١) لا يعتبر جزءاً من وظيفة الاختصاصي الإجتماعي ، ولكن الإبتعاد عن إصدار الأحكام على العميل يضي استبعاد عملية تقييم سلوكه . والتقييم الذي يصحبه التفهم يعنى محاولة فحص وتفسير ما يكمن وراء السلوك ، ومعرفة الدوافع التي تجعل للشخص يتصرف بشكل معين ، وتفهيم صور الحرمان أو المعاناة التي أعاقته أدائه ، وهناك نوع من التشابه بين التقبل ، كما نناقشه ، وما تحمله الأم الصالحة من مشاعر نحو طفلها ، فهي ترغب في مساعدة طفلها والعناية به لا في المواقف التي يتصرف فيها بطريقة ملائمة ويعبر فيها عن الطاعة أو عندما يتفوق في تحصيله الدراسي فقط ولكن الحب الذي تقدمه للطفل يمكن أن يكون دعامة مستمرة له حتى ولو صدر عنه تصرفاً غريباً أو حتى عند فشله في امتحاناته الهامة ، وهو لذلك يشعر بنوع من الأمن يشجعه على استمرار المحاولة ويدعم تقديره لذاته ، ثم يتأكد لديه بعد كل ذلك شعور بأنه يستطيع مواجهة الحياة في ثقة واعتداد . ورغم أننا لا نعتقد أن هذا التشبيه يعبر عن مطابقة كاملة ، فالإختصاصية الإجتماعية ينبغي دائماً أن تقوم بدور الأم بالنسبة للعميل ، والصورة المألوفة يمكن أن تحدد خصائص التقبل في طريقة العمل مع الحالات الفردية - فالإختصاصية الإجتماعية التي تجر عن اهتمامها بمساعدة العميل لا تستند في تقديم مساعدتها على سلوكه الإجتماعي الملائم ، أو على تعاونه ولا تتوقف عن تقبلها له إذا تخطى العميل عن تقبلها ، واستمرار التقبل ، الذي قد يدعم عملية الإختيار المخرجة التي يمر بها العميل يعتبر أحد المظاهر التي توفر للعميل الشعور بالأمن الذي يحتاج إليه لتحقيق النمو والتغير .

ومعظم العملاء ينشدون مساعدة طريقة العمل مع الحالات الفردية عندما تواجههم بعض المشكلات التي لا يمكنهم إيجاد حل لها دون مساعدة الاختصاصي الإجتماعي . ومن ثم ، ينتابهم عادة ودرجات متباينة إحساس بالفشل . وغالباً ما

(١) Good client : YAVIS i.e. young - attractive verbal-Inteligent - Successful - Bad Client Hound i.e. Homely - Old - Unsuccessful - Non Verbal - Dumb .

يكون تغييرهم لأنفسهم في حده الأدنى . ولذلك فإن الرسالة غير اللفظية التي ينقلها الاختصاصي الإجتماعي للملاء ويعبر بها عن اهتمامه بأمورهم تعتبر على جانب كبير من الأهمية . وفي الواقع تقول الرسالة للعميل ، أننى مهتم بك ، ومشكلتك جديرة بالاهتمام ولدى الوقت للإهتمام لك ، وأنا أريد أن أفهم الموضوع ، ولست هنا لتوجيه الإنتقاد لك أو إبدائك ، أنا هنا للتفكير معك في المشكلة ومحاولة مساعدتك للوصول إلى حل ما . هذا التقبل للشخص دون انتقاد لمشاعره ، حتى ولو كانت تصرفاته تستحق الإنتقاد قد يبدو للوهلة الأولى أنه تصرف لا جدوى منه ولا تأثير له . وفي الواقع أن ما يحدث فعلاً يختلف تماماً عن هذا المفهوم الذى يجده كثير من الأشخاص ومعظم العملاء عند الاختصاصي الإجتماعي ، وهم ينظرون إليه باعتباره الشخص الذى يخبرهم بما ينبغي أن يفعلوه ، ويتوقعون منه أن يخبرهم فى مجالات محددة واضحة لماذا يفضلون فى تحقيق المعايير التى يتوقعها منهم المجتمع . ولكن علينا أن نسال حتى ولو كنا أقل من غيرنا توجيهها للإنتقاد والتحذير أليس للاختصاصي الإجتماعي وظيفة تربوية ؟ أليس من عمله رفع مستوى معايير عمله ؟ إن بعض مظاهر التربية قد تدخل أحياناً فى طريقة العمل مع الحالات التربوية ، إلا أن التربية ليست الوظيفة الأساسية للاختصاصي الإجتماعي . ولكن ما يقوم به من تقبل إنما يهدف إلى مساعدة العميل على حل مشكلاته أو يتوصل إلى فهم مشكلاته التى تعوقه عن أداء وظيفته الاجتماعية . ورفع مستوى معاييرها . فإذا تحقق ذلك يكون ناتجاً إضافياً لزيادة ثقته بنفسه وقدرته على تناول شئونه بطريقة ناجحة . وحدث التغيير يكون أكثر احتمالاً كنتيجة للتقبل والتشجيع عما يحققه الإنتقاد أو الإدانة ويدرك كثير من العملاء مدى قصورهم ومواطن ضعفهم ولكنهم عندما يشعرون بالإنتقاد ، حتى لو كان غير مقصود أو لم يوجه إليهم بصورة مباشرة يميلون — كما نفل جميعاً — إلى الدفاع عن أنفسهم . أما إذا شعروا من ناحية أخرى بتقبلهم على ما هم عليه ، وإن تصدر أحكام عليهم كالأشخاص صالحين

أو سيئين ، فانهم يشعرون بالأمان لتقييم أنفسهم وتقييم سلوكهم . وكما يقول بيستك Biestek أن الجانب الأساسى ينبو أن إدراك الاختصاصى الإجتماعى لسلبيات العميل بصورة واقعية يجعله يقدم فى نفس الوقت قدراً مساوياً من الإحترام الفعلى .

أهداف التقبل :

يحقق مبدأ للتقبل الأهداف الآتية :

- ١ - يهدف التقبل إلى تخليص العميل من التردد والخجل والإحساس بالفشل عند مواجهة شخص غريب بالنسبة له قد يتوقع منه اللوم أو السخرية ، بذلك يمكن أن ينطلق العميل فى عرض وتقديم مشكلته فى اطمئنان ويستعيد بعض الثقة فى نفسه .
 - ٢ - يشمل التقبل إحترام العميل وتقدير كرامته وقيمه الذاتية وينقل إليه رغبة الاختصاصى الإجتماعى الصادقة فى مساعدته واهتمامه بمشكلته ، وأنه يستمر فى هذا الإهتمام مهما كان سلوك العميل سلبياً أو مغايراً لأنماط السلوك الإجتماعية .
 - ٣ - يوفر التقبل مناخاً لاستعادة إحترام الذات ، وتجديد الثقة فى الأشخاص الآخرين ويهدئ القهم المتزايد الذى يحقق النمو والتغير .
 - ٤ - يعتبر التقبل عملية متبادلة بين الاختصاصى الإجتماعى والعميل ، واطمئنان العميل إلى تقبل الاختصاصى الإجتماعى له يودى إلى بناء الثقة فيه وتكوين العلاقة المهنية اللازمة لتحقيق فاعلية العلاج .
- ويحتاج تطبيق مبدأ التقبل التزام الاختصاصى بالقواعد والمفاهيم الفنية المهنية الآتية ^(١) :

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ٢٦٥ : ٢٧٠ .

١ - احترام ذات العميل :

بمعنى أن الإختصاصى يجب أن يشعر العميل باحترامه لذاته وهذا يستلزم منه اشعاره عملياً بهذا الإحترام فلا يصح أن يجلس الإختصاصى بينما العميل واقف أثناء الحديث أو المقابلة لأن هذا يشعر بعدم احترام الإختصاصى له وبالتالي عدم تقبله .

ويجب ألا يكون العميل موضع نقد أو مسخريّة من جانب الإختصاصى لعب في جسمه أو طريقة سيره أو أسلوب حديثه أو فى نطقه أو ما يصدر عنه من أفكار أو طريقة ملابسه لأن فى ذلك جرحاً للذات الخاصة بالعمل ، فالذات هى أهم عنصر من عناصر شخصياتنا لأنها وسيلة الإتصال بالمجتمع الخارجى وعدم احترامها يعتبر عداء لشخصنا . وبذلك تضيع الفرصة فى تكوين العلاقة المهنية بين العميل والإختصاصى .

٢ - عدم تحامل الإختصاصى على العميل :

لما كان الإختصاصى إنساناً بشراً فإنه له دوافعه الذاتية التى تدفعه فى بعض الأحيان للوقوف بعض المواقف العدائية . فقد نشعر بالكرهية لشخص من الأشخاص كراهية لا علاقة لها بالموضوع ولكنها تمس الشخص ذاته مع دون سابق معرفة به ودون أن ندرك . وقد يقع الإختصاصى تحت تأثير هذه الدوافع اللاشعورية فيتحامل على العميل بسبب غير ظاهر . ويلاحظ أن الإختصاصيين الجدد لا يستطيعون بسهولة ممارسة التّقبل بسبب مثل هذه الدوافع التى تؤدى إلى تحاملهم على العملاء مما يؤدى بهم إلى تبرير هذا السلوك بمحاولة تلمس جوانب الضعف فى العميل .

وقد يكون التحامل في بعض الأحيان نتيجة لطبيعة المشكلة نفسها . فقد يعرض العميل على الإختصاصى مشكلة معقدة الجوانب ويظهر فى سلوكه تصرفات لا إرادية تجاه العميل تنقسم بالتحامل لأنه وضعه موضع اختبار قلبى . وقد يرجع تحامل الإختصاصى على العميل للأتماط السلوكية الخاصة بالعميل كما فى حالات التعامل مع الشخصيات السيكوباتية . إذ أن القتل فى شخصية مثل هذا العميل وسطحيتها ما يثير أعصاب الكثير من الإختصاصيين ويدفعهم إلى التحامل على العميل .

كل هذه الأمثلة توضح أثر التحامل ومناقضاته للتقبل .

٣ - التجاوب المهني لمشاعر العميل :

وهذا التجاوب يعتمد على قدرة الإختصاصى الإجتماعى على الإحساس بمشاعر الآخرين وتفسيرها والاستجابة لها . ومن ثم يتبين لنا أن هذا التجاوب المهني يرتكز على ثلاثة عناصر أساسية هى :

- الإحساس بمشاعر العميل : الظاهرة منها وغير الظاهرة أى المخفية خلف الأساليب الدفاعية المختلفة .
- المهارة التفسيرية لهذه المشاعر : إذ أنه بدون تفسير الإختصاصى لمشاعر العميل من خلال أحداث الموقف الذى يعيش فيه ، سيجعل من دقة الحس لدى الإختصاصى مهارة سلبية أشبه بالراصد الفلكى الذى يرصد ما يراه دون تحليل أو تفسير ، أو من يلاحظ التجربة العلمية دون تفسير وتحليل لنتائجها .
- الإستجابة المناسبة لمشاعر العميل : وهى مهارة تعتمد إلى حد كبير على قدرة الإختصاصى على التعبير سواء باللفظ أو بالحركة أو بالإشارة . ومن

هذه العبارات الشائعة لإستجابة الاختصاصى " أنا بلخص معاك بأنها ظروف مؤلمة .. لو أنا مقدر أن اللى حصل ده لازم يزطك .. أو أنا متصور أدّيه الموضوع ده ضيقك " ، فمثل هذه العبارات أو غيرها هى نماذج من الإستجابات التى تشر العميل باهتمام الاختصاصى به وبأنه لا ينظر إلى ضيقه نظرة قلال واستهانة . ويلاحظ أنه رغم طلبها الوجدانى الفعلى فهى ليست مشاركة وجدانية بمفهومها السلبى ، ولكنها استجابة عقلية لمشاعر عميل قلق أو خائف أو متألم أو حزين ، فالإختصاصى لا يبغله حزناً بحزن أو قلقاً بقلق أو خوفاً بخوف ، لكنه يبدى تفهماً وتقديراً متطابقاً لحزن أو خوف أو قلق وفى نفس الوقت يفتح المجال لبعد علاجى جديد كمن يقول له "مشاعرك مقبولة ومحل تقدير ولكن .. مالأذى نستطيع أن نقطه سوياً " .

ويلاحظ أن هذه القاعدة ليست مجرد تقدير سلبى للمشاعر ولكنها تفاعل إيجابى يدفع بصولة المساعدة إلى الأمام .

٤ - تجنب الحكم على العميل :

فى الحقبة الأخيرة امتدت طريقة العمل مع الحالات الفردية بلا حدود داخل المؤسسات الإصلاحية المنحرفين صغراً وكبواً ، ولأجهزة الرعاية اللاحقة ، ومقر الشرطة لينتشر ما يسمى بضابط المراقبة أو ضابط الإفراج الشرطى أو المراقب الإجتماعى أو إختصاصى الرعاية اللاحقة ، كما امتدت إلى مجال المدمنين والمعتن وغيرهم من الفئات التى تشكل عبئاً مهنيّاً على ممارسة مبدأ التقبل . من ثم ظهرت الحاجة إلى صياغة مفهوم يكون بمثابة خط دفاع ثنى لمفهوم التقبل ويوائم فى نفس الوقت بين العجم المهنية والسلطة العقابية . فكانت صياغة هذا المفهوم " تجنب الحكم على العميل كاتجاه لا إدانى يقفه الإختصاصى من عميله

مهما كانت أفعاله الإنحرافية أو سلوكه اللاإجتماعي رغم إدانة هذه الأفعال ذاتها والحكم عليها بالخطأ أو الانحراف " .

ومن ثم فسواء تعامل الاختصاصي مع لم غير شرعية أو سارق معتاد السرقة أو سكير مهمل لأبنائه أو ميكوباتي لا يرتدع فهو لا ينزلق إلى الحكم عليه بأنه " شرير " أو " مذنب " أو " عاق " ... إلخ ، وإن كان لا يمنع هذا المفهوم من مواجهة العميل بمسئوليته وأخطائه وانحرافاته في التوقيات المناسب ولكن دون إدانة لشخص العميل ذاته نظراً للأسباب الآتية :

- العميل العادي أدان نفسه من قبل كما أدانته المجتمع ذاته ، وموقف الاختصاصي اللاذاتي سيحرر طاقة حبست طويلاً من قبل حيث وجدت أخيراً إنسان لا يدينه بل ويقدره ويتفهمه ويتعاطف معه . وإذا ما تحررت طاقات العميل كانت هذه خطوة هامة على الطريق نحو تقوية ذاته وتكاملها

- العميل عادة يواجه موقفاً مؤلماً ، وأى إضافة أخرى إلى ألامه عمل غير إنساني .

- موقف الإدانة يعطل نمو العلاقة المهنية حيث ينشأ عنها ارتباطاً لا تعاطفياً بين الاختصاصي والعميل .

وأخيراً ، فإن تجنب الحكم على العميل لا يعني عدم الحكم على أفعاله ومواجهته بالواقع فموقف الاختصاصي من عميله كمن يقول له " إن ما فعلته كان عملاً ضاراً أو سيئاً ولكن رغم هذا فأني أريد مساعدتك بل وأرغب مخلصاً في هذه المساعدة لأنك في رأيي تستحقها " أو بعبارة أخرى " أنسى أحيك وأقدر كإنسان " ولكني لا أحب ولا أقدر أعمالك . وإدانة أعمال العميل الإنحرافية هامة وحيوية لعملية المساعدة للأسباب الآتية :

- العميل يدرك تمام الإدراك أن أفعاله انحرافية لا أخلاقية . وإذا حكم عليها الإختصاصى بغير ذلك فيسيطنه العميل إما شخصاً مخادعاً مضلاً وبالتالي غير موثوق به، وإما ائتمان قليل الخبرة فهو بالتالى عاجز عن مساعدته .
- إدانة أفعال العميل اللاأخلاقية بل وتكرار إدانتها عملية علاجية هامة فى ميدان الجانبين الذى يلعب الإختصاصى الدور الأساسى فى تصحيح وتقويم اتجاهاتهم وتقوية نواتهم .
- إدانة هذه الأفعال تحتمها أخلاقيات المهنة والقيم الإجتماعية السائدة .
- تجنب الحكم على العميل لا يعنى عدم مساعدة العميل لكى يحكم على نفسه بالخطأ أو الصواب أو الخير والشر بل قد تستكمل عملية المساعدة كلها للوصول بالعميل إلى هذا المستوى .
- وساعدنا المثال التالى فى توضيح ما تعرضنا له إلى حد كبير . السيدة (س) أم لست أطفال ، وكان الطفل الثانى يعانى من مرض باطنى ويحتاج إلى كثير من العناية كما كان مصدر متاعب دائمة و مطالب لا تنقطع .
- ولم يكن زوجها من النوع الذى يمكن الإعتماد عليه ، وكانت فترات بطاقته تفوق فترات عمله . أما الأسرة فتعيش فى أحد المساكن الشعبية القديمة ويقع على مسافة بعيدة نسبياً من المستشفى وأماكن الخدمات . وكانت السيدة (س) نفسها فى حالة صحية ضعيفة .
- وكانت الأسرة تقترض قيمة الإيجار ، ولا تهتم بنظافة مسكنها واستدعيت إلى مركز الشرطة ووقعت عليها غرامة مالية بسبب تخلف الإئنة الكبرى عن المدرسة لمساعدة أمها فى شئون المنزل . وكانت السيدة (س) تنتظر إلى هذه الأحداث باعتبارها تمثل غاية الظلم والمهانة .

وبسبب تخلف الأم وعدم تردها على المستشفى فى المواعيد المحددة لعلاج الطفل المريض كلفت الاختصاصية الإجتماعية بالقيام بزيارتها . وعند وصول الاختصاصية الإجتماعية قوبلت بموجة جارفة من السخط كان السبب فى إثارتها أحد الموظفين الذى تصادف وجوده لتأنيبها لمماطلتها فى سداد إيجار الممكن . وقد انقضت فترة طويلة نسبياً قبل التعرف على ما تعانيه هذه السيدة من صعوبات . وقد أيقنت السيدة (س) أن عدم مواظبتها على علاج ابنها المريض لم يجعل الاختصاصية الإجتماعية تنظر إليها أو تعاملها كأم سيئة ، ولذلك بدأت الكراهية تتهدد وأقبلت الأم على مناقشة بعض المتاعب التى أزعجتها مع الاختصاصية الإجتماعية . وعندما توقف تحفزها لمواجهة ما قد تتعرض له من هجوم من جانب الاختصاصية تمكنت من الإقناع بضرورة تدبير الإيجار وسداده بطريقة منتظمة . وعندما شعرت أن الإخصائية الإجتماعية لا تنظر إليها كأم مهملة ، وهى بالتاكيد لم تكن مهملة ، استطاعت التدبير للعناية بالأطفال الآخرين وإصطحاب الطفل المريض إلى المستشفى بصورة منتظمة ، وبطبيعة الحال كانت هناك مظاهر للتقدم وأخرى للتأخر وفترات من الفضل فى قيام السيدة (س) بالتزاماتها نحو تنفيذ الخطة التى وضعتها لنفسها غير أن اهتمام الاختصاصية الإجتماعية المستمر بها منحها التشجيع والتأييد واستطاعت نتيجة لهما من تحقيق بعض التقدم التدرجى وقد كانت الاختصاصية الإجتماعية تعمل على تزويد السيدة (س) ببعض المعارف الأولية حول إدارة شئون البيت ، ونظراً لأنها جعلت هذا الهدف بؤرة اهتمامها فجئها لم تذهب بعيداً وراء هذا الغرض التعليمى المباشر . وكان الدافع إلى ذلك أنها ينبغى أن تبدأ بما تهتم به السيدة (س) فعلاً ونقبها على ما هى عليه . مما جعل العميلة قادرة على الاستفادة من الخدمة التى تقدمتها لها الاختصاصية الإجتماعية .

ويمكن أن نتساءل عما كان يحدث لو استمر سلوك العميلة مضطرباً وغير إجتماعى . وهل كان من المحتمل أن يفشل التقبل فى مثل هذه الظروف للتعبير عن

لطفها في صورة زائدة وتمسكت بمثل هذا السلوك وأصرت عليه فهل يقف واجب الاختصاصية الإجتماعية لحماية الأطفال حقلاً بينها وبين نقل الأم ؟

إن الاختصاصية الإجتماعية تتحمل في الواقع مسئولية حماية الأطفال من سوء المعاملة باعتبارها الشخص الذي عهد إليها المجتمع بهذا العمل . يوضع الأطفال مثلاً تحت رعاية شخص " مأمون " ولكنها ستظل على نقلها للأم وتحاول أن تنقل إليها رغبتها المستمرة لتفهم ظروفها ومساعدتها بالرغم من مظاهر سلوكها القهري . وبطبيعة الحال فإن الأتوال أسهل من الأعمال ، وتعتبر مثل هذه المواقف عن مدى الصعوبة التي تواجهها عند وضع هذا المبدأ موضع التطبيق .

والفرقة بين نقل الشخص ثم بالموافقة بالضرورة على سلوكه يرضها يستك في قوله " أن موضوع النقل ليس " الأصلح " بل " الواقع " إذ أن الشخص الواقعي الذي يمثل العمل ، نسيج من الآمال والمخاوف ، ومن الغضب والمشاعر المؤلمة ، ومن الحب والكرهية ومن النجاح والفشل . ونحن لا نستطيع مساعدته إلا بنقله كما هو بما لديه من قدرات أو ما عليه من قصور ، وبحالته التي يتقدم بها إلى الاختصاصي الإجتماعي ، ونحن لا نوافق على رغبة زوج غير مسئول على الإصحاب وهجر زوجته ، ولكن يمكننا نقله وتقبل رغبته التي تمثل في هذه اللحظة حقيقة واقعة وتعتبر عن جانب من اتجاهاته التي نرغب في تفهمها إذا كان علينا أن نحقق نوعاً من النظم . لماذا ينتابه هذا الإحساس ؟ ، وفي محولته لتفسير سلوكه ، وفي تحييره عن مشاعره السلبية من المحتمل أن تهدأ توتراته ويتكشف أمامه إدراكه الذاتي لنفسه . والاختصاصي الإجتماعي لن يكون سعيداً بما يحمله العميل من مشاعر سلبية ولكن يرضيه أن يراه قادراً على التعبير عنها ولأنه بهذا الأسلوب استطاع أن يفهم جانباً واقعياً وثيق الصلة بمشكلة العميل كان خافياً ثم أصبح معروفاً له ، وهكذا يصبح العلاج ممكناً .

تقبل العميل للإختصاصى الإجتماعى (١) :

إن تقبل العميل للإختصاصى هو ما نتوقعه دائماً لا بمجرد تقبل الإختصاصى له بل لممارسته لكافة المفاهيم الأخرى . كذلك ، فنحن وإن كنا نسلم بأن تقبل الإختصاصى لعميله لا يمكن بدهاة أن يستجاب بكمالية أو نفور ، إلا أنه لا يمكننا أن نتحكم فى تقبل العميل للإختصاصى بنفس الدرجة . فنحن لا نملك فى أيدينا إلا ما نقوم به ، أما استجابة العميل فهي أمر خارج عن إرادتنا . وبصفة عامة فنحن نرجح بأنه باستثناء الفئات الخاصة من مرضى العقول والسيكوباتيين فالمعلاء على اختلاف أنماطهم حتى المصابون أو ضعاف العقول يستجيبون لكل من يمنحهم الحب والتملطف والإحترام والتقدير وإن اختلفت درجة الإستجابة وعشقها من عميل إلى آخر .

ولفئنا هنا أننا نمنح عملائنا ما يحتاجونه ولكن لا نتوقع الجزاء . نحب عملائنا ولكن قد لا يبادلوننا حباً بحب ، ورغم ذلك فنحن نساعد بما بئدناه وحقائقه فهذه رسالتنا وهذا هو قدرنا .

ولكنه لا تحدث بعض العوامل التى تحوق من تطبيق مبدأ التقبل وسواء كانت هذه العوامل من جانب الإختصاصى تجاه العميل ، أو من جانب العميل تجاه الإختصاصى فإننا نذكر منها :

- ١ - عوامل قد تعطل من تقبل الإختصاصى الإجتماعى للعميل :
- أ - ممارسة الإختصاصى الإجتماعى لعمليات نفسية لا شعورية كالإسقاط والتحويل بالإضافة إلى التصور المعرفى لدى الإختصاصى حول طبيعة السلوك البشرى (أى عدم الإعداد المهنى السليم) وكذلك تحيز الإختصاصى للجنس أو العقيدة أو للوطن أو لفكرة معينة هذا بالإضافة إلى كثرة العمل وضغطه على الإختصاصى .

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ٢٧٠ : ٢٧١ .

- ب - احتكار العميل لخدمات المؤسسة وجهود الاختصاصى وعدم جدية العميل والإكالية للزائدة والدلال الزائد من العميل وخاصة فى حالة اختلاف الجنس هذا بالإضافة إلى مرض العملاء بأمراض معدية أو وجود بعض التشنجات التى تؤدى إلى نفور الاختصاصى من العملاء .
- ج - قد يترتب على ضغط العمل فى المؤسسة وكثرة عدد العملاء عدم امكانية الاختصاصى الاجتماعى من إعطاء الإهتمام لكل العملاء .
- د - احتكار العملاء لخدمات المؤسسة وجهود الاختصاصى الاجتماعى أو عدم جدية بعض العملاء تجعل الاختصاصى لا يتقبل العميل .
- هـ - تأثر الاختصاصى الاجتماعى بشوكة بعض العملاء وعدم مقرته على التحكم فى مشاعره قد تسبب تعامله على العميل وخروجه عن الحدود المهنية .

٢ - عوامل قد تعوق من تقبل العميل للاختصاصى الاجتماعى :

- أ - ممارسة العميل لعمليات نفسية شعورية أو لا شعورية مثل التحويل أو الإسقاط والتبرير وكذلك شعور العميل بالذنب والخوف ومقلومته للاختصاصى بالإضافة إلى احساس العميل بالدونية واستجابته للاختصاصى فى حذر وتشكك .
- ب - سوء معاملة العاملين بالمؤسسة وشروط المؤسسة وتقيدها وكذلك قلة امكانيات المؤسسة سواء من ناحية المكان المناسب أو قلة عدد الاختصاصيين مع كثرة الحالات أو تقديم الخدمات إلى عملائها .
- ج - وقوع العميل فريسة لما يريد اخفاؤه .
- د - إيمان العملاء كصفة تميز شخصية العملاء للغير وسوء النية من الآخرين فيقلومون التقبل لأنهم غير قادرين عليه .

- هـ - ضيق العميل بمسئوليات العمل المهني الملقى عليه التي يظن أنه في إستطاعة الاختصاصي الإجتماعي إغفائه من هذه المسئوليات .
- و - نظرة الدونية والقلّة والإحتقار للمجهودات التي يقدمها الاختصاصي الإجتماعي خاصة إذا كان العميل في مركز أعلى من مركز الاختصاصي الإجتماعي أو لأن الاختصاصي الإجتماعي يتميز بخصائص جسمية غير سليمة أو لقصوره المعرفي بالحقائق العلمية وعدم متابعته لكل ما هو جديد في حقل العلوم الإنسانية .
- ز - شعور العميل بالذنب لإرتباط المشكلة في ذهن العميل بالعار وبأنه سبب في المشكلة كما في حالات إهمال تربية الأبناء أو انحراف الأحداث والإضطرابات النفسية حيث يشعر العميل بأنه في موضع الإتهام مما يؤدي به لأن يسلك سلوكاً دفاعياً تجاه معاملة الاختصاصي .
- مواقف الاختصاصي الإجتماعي من العوامل التي تعوق ثقله للعميل :
- ١ - إذا كان شعور الاختصاصي برفض العميل قوياً ولن يستطيع التعامل معه فيجب تحويل الحالة إلى إختصاصي إجتماعي آخر .
 - ٢ - يجب على الاختصاصي الإجتماعي نقد ذاته المهنية والإستعانة بالإشراف لتعديل هذا الإتجاه نحو العملاء .
 - ٣ - قد يكون من الضروري أن يعبر الاختصاصي عما يضيقه للعميل فقد يكون هذا الإجراء فرصة لمزيد من التفاهم .
 - ٤ - إذا كان العميل يحاول إستغلال المؤسسة يجب توضيح الأمر بهدوء وإقحام العميل شروط المؤسسة ومجهوداتها ويجب أن يمارس شيئاً من التجاهل مع عدم الدخول في تفصيلات ويبصره بخدمات المؤسسة .
 - ٥ - بالنسبة لسوء معاملة العاملين بالمؤسسة للعملاء لابد أن يراجع ذلك معهم وأن يشرح لهم دور المؤسسة في مساعدة العملاء .

المبحث الثاني

مبدأ المسؤولية الذاتية Self responsibility

يهتم الأفراد بالحرص على حريتهم اهتماماً كبيراً ويعتزون بأن كل خطوة من الخطوات الهامة في حياتهم لابد وأن تكون نابعة من تصميمهم الذاتي أى باتخاذهم القرار الصادر من أنفسهم ، هذه الحرية هي المنبع الذى تنطلق منه طاقات الإبداع والخلق ، هي التى تصنع الشخصية القادرة على شق طريقها في الحياة بكفاءة وسهولة وأمان مع الاستفادة بكامل الطاقات الذاتية منطلقة دون قيود معطلة .

والمعروف أن الفرد إذا قرر بنفسه أمراً ما عن فهم والتشجيع كان أكثر تحملاً لهذا الأمر ، ولما بتنفيذه بهمة ونشاط ورغبة صادقة ، وبذل كل ما لديه من طاقة لإتجاحه وكان أكثر تقبلاً لنتيجته ، فإن كانت النتائج سارة ، شعر بالنجاح والتشجيع وهما خير حافز على مواصلة المجهود .

وهناك مثل يقول " لا شئ ينجح كالإتجاح " أى أن الإتجاح خير حافز لتنفيذ طاقات الفرد للوصول لنجاح آخر، وإذا كانت النتيجة غير سارة كان العميل أكثر على تقبلها لأنها نابعة من إرادته وبذلك فهو لا يلقى تبعاً الفشل على الآخرين ، بل قد يعتمد إلى تحليل الموقف واستنباط أسباب وعوامل الفشل . وهكذا تكون قيادته لنفسه مبنية على أساس من البصيرة والتفكير الحر والإقناع والخبرة الذاتية وهذه كلها عوامل ملازمة للشخصية الناضجة القادرة على مواجهة مسؤوليات الحياة والتجارب الناضج معها .

وإذا كانت طريقة العمل مع الحالات الفردية تهدف إلى تقوية الشخصية فبها ولا تترك تعتمد على الإتهامات العنصرية في هذا السبيل وتترك للعلاء حرية التصرف في شئونهم الخاصة داخل وخارج نطاق عمل المؤسسة مادامت هذه المجتمعات لها قيودها وحدودها التى يعملون فى نطاقها .

وقد اتفق جميع المشتغلين بالعلوم الاجتماعية على ضرورة التقيد بهذا الأسلوب العلمى ووضع كمبدأ فى صور مختلفة حسب الصياغات المتعددة ووجدناه فى إطارات متنوعة منها :

- ١ - حرية الإرادة .
- ٢ - حرية الاختيار .
- ٣ - التوجيه الذاتى .
- ٤ - التصميم الذاتى .
- ٥ - المسؤولية الذاتية .
- ٦ - حق الاختيار . أو حق تقرير المصير ^(١) .

وإن كان اختيارنا قد وقع على مصطلح المسؤولية الذاتية (Self determination) فإن هذا يرجع إلى أننا نرغب فى التأكيد على حق الممىل فى اتخاذ قراراته بنفسه وحتى يتحمل أكبر مسؤولية ممكنة فى توجيه أفعاله الذاتية ، وقد وصف هذا الحق بأنه غير قابل للتحويل فى مجتمع ديمقراطى ، بمعنى أن تدخل الاختصاصى الاجتماعى وسلطة المؤسسة وعملية التأثير المباشر لتحديل سلوك الممىل تمثل قيوداً وسلباً لهذا الحق ، ولكن ينبى أن لا ننظر إليه كحق مطلق ، ذلك لأن الحقوق التى يتمتع بها فرد ما تقيد بها حقوق الآخرين . فالقانون الجنائى والعقوبات الجنائية تقيد حرية الأفراد الخارجين على معايير المجتمع ، وحقوق الآباء يمكن تقيدها بحق الطفل فى الحماية التى يوفرها له المجتمع. وقد يحتاج الاختصاصى الاجتماعى فى بعض المواقف إلى ممارسة السلطة بوضع قيود لا تسمح للممىل بالاختيار الحر كما فى حالات منع الأحداث المنحرفين من الإقامة فى مناطق غير ملائمة أو التردد على الأماكن المشبوهة .

وفى الواقع يتضمن التدخل من جانب الاختصاصى الاجتماعى مسؤولية مشتركة بينه وبين الممىل. ويلتزم الاختصاصى الاجتماعى منهياً بالتأثير فى الموقف

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ٢٧٩ .

إلى حد معين ، ويسخر هالموس Halmos من خرافة التخلي عن التوجيه ، ويرى ويؤكد أن الاختصاصى الإجتماعى يذدع نفسه إذا كان يعتقد أن عدم التدخل نهائياً أو عدم التوجيه الكلى أمراً ممكناً .

واتخاذ القرار ليس موضوعاً بسيطاً ، ويخضع لكثير من المؤثرات الشعورية واللاشعورية ، ويجرنا ذلك إلى السؤال الأزلئ حول الإرادة الحرة ، وما مدى الحرية الواقعية التى يتمتع بها أى شخص منها ؟ وكيف تطور مفهوم الحرية عبر العصور حتى ظهرت بالصورة التى نراها اليوم فى بعض المجتمعات ؟ وهنا ينبئ أن يأخذ الاختصاصى الإجتماعى موقفاً وسطاً بين الحرية المطلقة التى ينادى بها الفلاسفة وما يقوم به علم النفس الدينامى من حرية مقيدة .

فند دراسة مرحلة النمو الإنسانى وتطوره يتبين فى كل مرحلة من المراحل المتتابة ، أن الحاضر يعتمد على الماضى ، كذلك تظهر أهمية المؤثرات التكوينية سواء ما يتصل منها بالوراثية والبيئة المادية أو ما يتعلق بمقومات البيئة الشخصية والإنفعالية . ويعتبر تأثير العلاقات الأسرية وخاصة المؤثرات المبكرة على نمو الشخص وتطوره من العوامل الحاسمة فى حياته كذلك زادت معارفنا حول تأثير العوامل الإنفعالية فى السلوك ومعرفتنا بالدوافع اللاشعورية . هذه المكتشفات العلمية أضافت كثيراً لقدرتنا على تفهم الأشخاص الآخرين وكذلك تفهم أنفسنا . ومن ثم ، أضافت بدرجة كبيرة إلى أداء الاختصاصيين الاجتماعيين . ولكن الاختصاصى الإجتماعى يستفيد من هذه المعارف بحرص وحذر حتى لا يأخذ بحتمية العوامل السيكولوجية وينتهى إلى نتائج خطيرة . وكثير من الاختصاصيين الاجتماعيين الذين يتعاملون مع الأحداث المنحرفين قد التقوا بالشخص الذى يفسر سلوكه المنحرف كنتيجة للحرمان الذى تعرض له فى طفولته ولذلك لا يستطيع حتى بذل محاولة ليسلك بصورة مغيرة ، وكذلك فإن كل اختصاصى إجتماعى قد التقى بعمل يقول : أنا لا أستطيع أن أغير شيئاً ، هل أستطيع ؟ بيد أن هناك اختلافاً بين ضحية

لظروف معينة ماضية ، وضحية لا تجد من يساعدها للتغلب على ظروف معينة راءة ، ونحن لا نستطيع تغيير الظروف التي شكلت حياتنا فى الماضى ، ولكنها ليست المحددات الحاسمة الوحيدة لمستقبلنا ، لأننا كائنات حية نتمتع بالقدرة على النمو والتغير والتكيف وقبل كل شئ لدينا القدرة على الإستجابة للأشخاص الآخرين، والإستجابة للمثل والقيم ، ومهما كرسنا من وقت لدراسة أنماط السلوك والبحث عن السبب والنتيجة فلن نستطيع تحليل السلوك أو التنبؤ به بدرجة كاملة من الثقة . ذلك لأن أسباب وواقع السلوك دائماً متعددة ، وبعض هذه الأسباب يمكن البحث عنها فى أعماق الماضى ولكن البعض الآخر ينبعث عن الدوافع الحاضرة ، الشعورية للشخص الذى يمارس حريته فى التقييم باختياراته .

وفى المرحلة التى تسير فيها الأمور على غير ما يرغب ، وعندما يشعر الشخص بالمشكلة التى لا يستطيع التغلب عليها دون مساعدة قد يتجه مثل هذا الشخص نحو طلب مساعدة الاختصاصى الإجتماعى . والهدف الذى يسعى إليه مثل هذا الاختصاصى الإجتماعى هو مساعدته لاستعادة قدراته بأسرع ما يمكن للتعامل مرة أخرى مع مواقف الحياة دون مساعدة شخص آخر فى إحياء استقلاليتة واعتماده على نفسه .

إن الإحساس بالمسئولية جانب من خصائص الشخصية الناضجة ، وإتاحة الفرصة لممارسة المسئولية من أهم وسائل النمو والتحرك نحو التمتع ويميل الاختصاصيون الإجتماعيون أحياناً نحو تحمل كثير من المسئوليات نيابة عن العملاء بدعوى الإهتمام بسرعة إنجاز الهدف أو مستوى الكفاءة المطلوبة أو ربما لحماية الأموال التى تخصصها المؤسسة للمساعدات المالية ، وعلى سبيل المثال نقدم ما يلى : توجه (ص) إلى إحدى المؤسسات بطلب المشورة لإيجاد حل للمشكلة التى تورط فيها حيث اشترى بعض الأدوات الكهربائية من إحدى الشركات التجارية وتعد بأن يسدد ديونه على أقساط شهرية منتظمة ولكنه تعرض فى الفترة الأخيرة

لعدة أزمات اقتصادية جعلته يعجز عن الوفاء بالتزاماته المالية لتلك الشركة ، فى هذه الحالة قد يستدعى الموقف أحياناً أن يتولى الإختصاصى الإجتماعى عملية التفاوض مع الشركة المعنية لتأجيل عملية السداد أو تخفيض قيمة الأقساط ، وغير ذلك . أو قد يقوم الإختصاصى الإجتماعى بمناقشة الموقف من كل جوانبه مع العميل ويتفقان معاً على تنفيذ خطة والعية تناسب ميزانيته ثم يترك الأمر له للقيام بالاتصالات بالشركة والإتفاق معها على الإجراءات التى تلائمه . فإذا كان العميل قادراً على اتخاذ هذه الخطوات بنفسه فلا جدال فى أن هذا الأسلوب يوفر له فرص الإختيار وتحمل المسؤولية وكذلك إذا كانت المؤسسة من النوع الذى يقدم المساعدات المالية ويظهر لها أن مثل هذه المساعدة تنطبق على الحالة . فقد تقوم المؤسسة بإرسال المبلغ المحدد إلى الشركة مباشرة أو يمكنها أن تسلم المبلغ للعميل ويتولى عملية السداد بنفسه بحسب خطة تم الإتفاق عليها بينه وبين الإختصاصى الإجتماعى. وتختلف الحالات بين حالة وأخرى ، ولذلك يصبح من غير الملائم أن نحكم بسلامة إجراء يقوم به الإختصاصى الإجتماعى بالنسبة لإجراء آخر، ولكن ما ينبغى أن نأخذ به هو أن يسأل الإختصاصى الإجتماعى نفسه دائماً : ما مقدار المسؤولية التى يستطيع هذا العميل تحملها ؟ وهل تهيئ له الخطة المشتركة أقصى ما يمكن من فرص للمشاركة فى تحمل المسؤولية ؟ وهل توفر له الكرامة واحترام الذات ؟ فإذا كنا نعمل من أجل العميل ما يمكنه القيام به لنفسه ، وما يكون من الأفضل أن يمارسه بنفسه فسوف نكتشف أن الرغبة فى سرعة إنجاز العمل نيابة عن العميل لم يكن فى الواقع اقتصاداً للوقت لأننا نؤخر نمو العميل ونجعله أكثر اعتماداً على الإختصاصى الإجتماعى بدلاً من مساعدته فى الحركة نحو الإعتماد على نفسه (العمل مع العميل لا من أجله) .

وقد عرفت فاطمة الحارونى مبدأ المسؤولية الذاتية (حق تقرير المصير) بأنه : " منح العميل المسئول حق التصرف الحر فى شئون حياته الخاصة داخل نطاق المؤسسة وخارجها فى حدود القوانين والنظم الخاصة بكل منهما " .
أما عبد الفتاح عثمان ^(١) فيعرفه بأنه : " هو حرية مقيدة للعملاء بدرجات متفاوتة تتفق وطبيعة مشكلاتهم وأنماط شخصياتهم فى إطار فلسفة المؤسسة وإمكانياتها " .

ومن خلال هذه التعريفات يمكن للقول بأن العميل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية له الحق فى أن يمارس ذاتياً ما لديه من قدرات وإمكانيات ، وكى يحدد مصيره لا ينبغي أن تتم هذه الممارسة إلا بعد أن نوضح للعميل الجوانب المختلفة لموقفه والإمكانات الميسورة التى يستفيد منها فيصبح قادراً على اختيار أفضل الاختيارات التى تتماشى مع صالحه وصالح المجتمع فى نفس الوقت .
يقول المبدأ التربوى أن النمو والتقدم ينبعان من الداخل وهما يحتاجان فعلاً إلى التشجيع والعناية ولكن لا يمكن غرسهما أو فرضهما من الخارج . وكذلك الحال فى طريقة العمل مع الحالات الفردية ، فالإختصاصى الإجتماعى يسعى إلى توفير كل من المناخ والحوافز الملائمة للنمو لمساعدة العميل على التفكير العميق فى مشكلته والتوصل إلى قراراته الذاتية والقيام بنفسه باتخاذ خطوة ما بشأنها . وتشير هوليس Hollis إلى التوجيه الذاتى Self Direction باعتباره من أهم قوى التغيير فى طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها ^(٢) .

فإذا انتقلنا إلى تناول المعنى المقصود بالمناخ الملائم للنمو فإننا نعطى بصفة خاصة المناخ الذى يشعر فيه العميل بالإحترام والتقبل والفهم ومن ثم يتحرر بدرجة

^(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع العلمى ، القاهرة . ط ١ ، ١٩٨٠ ، ص ١١٤ .

^(٢) Hollis F. " Principles and Assumptions underlying Casework practice " .

Reprinted from Social Work Vol. ١٢. No. ٢. by the Family Welfare Association .

ما من المخاوف التي قيدت نشاطه ، ويمكن أن يتحقق ذلك خلال العلاقة المهنية بين الاختصاصي الإجتماعي والعميل التي سوف نناقشها في مكان آخر . فإذا عدنا إلى مثال السيدة (س) فقد يكون أهم مظاهر المناخ الملائم للنمو تلك الثقة التي عبرت عنها الاختصاصية الإجتماعية وبياناتها بأن السيدة (م) ترغب في صدق أن تكون أما ناجحة . وعندما أدركت الأم ذلك بدلت تشمر بالإطمئنان والتفكير في مظاهر سلوكها التي تحتاج إلى تغيير وتخلت عن مشاعرها السلبية عندما وجدت أن الاختصاصية الإجتماعية لم تحكم عليها بأنها شخصية فاشلة .

ومساعدة العميل على التأمل وإمعان التفكير في مشكلته والتوصل إلى قرار بشأنها بنفسه موضوع يختلف عن تقديم نصيحة له . ويمكن تشبيه العملية بالجلوس مع العميل أمام عرض سينمائي يقوم فيه العميل بإسقاط مشاهد من حياته اليومية . ومن خلال تفهم الاختصاصي الإجتماعي للموقف وتعليقاته عليه ، يبدأ العميل في اكتساب استبصار وروية جديدة لمشاعر عضو آخر من أفراد جماعته الأسرية ، وبذلك يكتشف أن أفعالا معينة أصبحت تؤثر فيه لم يكن يشعر بها من قبل ولكن ينبغي أن لا نعتبر دور الاختصاصي الإجتماعي سلبياً إذ أن اهتمامه وتشجيعه يساعد العميل على صياغة أفكاره في كلمات وتساعد تعليقات الاختصاصي الإجتماعي وأسئلته على عرض الجوانب المتعددة لمشكلته ، كما أنه يضع الحقائق العلمية التي توصل إليها كخخص مهني ، تحت تصرف العميل لمساعدته على أن يتبين بصورة أكثر وضوحاً ما ينبغي عليه القيام به .

ومنذ عدة سنوات وجهت الدعوى لأحد كبار الأطباء النفسيين ليتحدث في مؤتمر للاختصاصيين الإجتماعيين حول فن تقديم النصيحة وقد استهل الطبيب النفسى محاضرتة بقوله : إن أول ما أريد قوله لكم : لا تقدموا النصيحة أبداً . ثم استمر في حديثه ليبين أن فئة قليلة جداً من الأشخاص هم الذين يمكن مساعدتهم عن طريق النصيحة والتحدث إليهم بما ينبغي أن يفعلوه ، أما اكتشافتهم بأنفسهم للطريق

الصحيح للعمل والتصرف ، بفضل ما يقدمه لهم الاختصاصى الاجتماعى من مساعدة ، فيعتبر موضوعاً مختلفاً . وقد يكون مجرد افتراض إذا ادعينا معرفة ما هو أصلح العمل . " وقد تكون الطريقة الصحيحة لاكتشاف ما هو أصلح لشخص آخر أن ننصت إلى أفكاره وخلال تشجيعنا له يستطيع أن يتكشف جوانب الموقف بنفسه " وذلك ما نقول به هوليس (Hollis) ونتيجة استعراض العميل لجوانب الموقف واستجلاء جوانبه يستطيع أن يرى بنفسه الطريق الذى ينبغى عليه أن يسلكه، ولكن فى حالات أخرى قد لا يستطيع العميل تقبل ما قد يراه الاختصاصى أنه الحل الملائم للمشكلة . ذلك أنه يشعر بأن هناك عقبات تمنعه من قبول مثل هذه النصيحة المنطقية التى يقدمها له الاختصاصى الاجتماعى ، وفى مثل هذه الظروف لن يأخذ بها أو يتبعها . لذلك على الاختصاصى الاجتماعى أن يساعد العميل فى حسن استخدام حق تقرير المصير وهذا يتحقق من خلال مراعاته للفواعد الفنية الآتية :

١ - استغلال النشاط الذاتى للعميل :

يجب أن يعتمد الاختصاصى الاجتماعى فى تعامله مع العميل على استئارة النشاط الذاتى له ويقصد بالنشاط الذاتى تبنُّق بعض الأفكار والأعمال من العميل نفسه بناء على تصميمه الذاتى . والعميل يحتضن أفكاره الخاصة ويتحمس لها ويؤيدها عن القناع ويدافع عنها ولذلك فهى أعمق أثراً فى تعديل مشكلته ويستدعى تطبيق هذه القاعدة أن يراعى الاختصاصى الاجتماعى الشروط الآتية :

أ - إزالة جهل العميل بالموقف الإشكالى الذى يعانى منه ويتم ذلك عن طريق :

- مساعدة العميل على تفهم مشكلته بوضوح ومناقشته مناقشة تقوم على الإقناع الحر السليم .

- تنبيه قدرات العميل وتوظيفها ، من خلال مساعدته على اكتشاف ما لديه من قدرات وطاقات حتى يتمكن من استغلالها
- تعريف العميل بخدمات المؤسسة وشروطها ومصادر البيئة المتاحة التي يمكنها مساعدته وتوضيح مميزات كل منها ومعاييره في اختيار ما يشاء منها بحيث يتفق وصالحه ولا يتعارض مع صالح المجتمع وبحيث لا يشعر أنه مرغى على قبول الاقتراحات الإختصاصي .
- فقد المعرفة قد يكون مسئولاً عن قرارات يوجد أفضل منها فقد يعاني المريض من عدم قدرته على تنفيذ الخطة العلاجية الطبية لبعده مسكنه وصعوبة المواصلات التي ترافقه صحياً بينما تكون هناك عيادة طبية عن مفرقة منه تؤدي نفس الخدمات العلاجية التي يطلبها مريضه وبمجرد أن يعرف مكانها يستطيع الإنقاذ بخدماتها ويمكن من الارتباط بالخطة العلاجية حتى يتم له الشفاء .

ب - التخوف من حدة التوترات الداخلية المرتبطة بالموقف الإشكالي :

وهذا يتطلب من الإختصاصي تهيئة مناخ نفسي مناسب يساعد العميل على التخلص من توتراته ومشاعره السلبية من مخاوف وقلق .. وكل ما يحول دون انطلاق طاقته ، وحتى يعبر عن حقيقة انفعالاته ويساعده في ضوء ذلك على فهم هذه الانفعالات ولزها في تكوين الأفكار الذاتية التي قد لا تطابق الحقائق الموضوعية في الموقف .

فالمعروف أن الإنفعال يطل التفكير السليم ويضلل الإرادة وكثيراً ما اتخذ الصلاء قرارات هرجاء تحت ضغط الإنفعال . وفي الواقع العملي حالات لا نهاية لها تثبت أن اتخاذ قرار سريع تحت وطأة الإنفعال كثيراً ما يكون خاطئاً ضاراً بالقرود وبمن حوله ، وكثيراً ما يلوم الفرد نفسه على اتخاذه فيما بعد

فقد يتمتع المريض عن إجراء عملية ضرورية في الوقت المناسب تحت وطأة انفعال الخوف ثم يعود للنوم بعد فوات الأوان حيث لا ينفع الندم ^(١) .

ج - إزالة الضغوط الخارجية التي تحيط بالعمل والتي تؤثر في موقفه :

الإختصاصى الإجتماعى يساعد العميل على إزالة الضغوط الخارجية التي تحد من حريته في الإختيار السليم لمسيره - وذلك مثل تخفيف ضغوط بعض الأفراد المحيطين بالعمل في الأسرة أو العمل أو المدرسة وتوفير الأمن له .

٢ - العمل مع العميل وليس من أجل العميل :

وتعنى هذه القاعدة ألا يتحمل الإختصاصى نيابة عن العميل المسؤولية الكاملة في حل المشكلة بل يجب أن يكون دور العميل هو الأساس في العمل لا دوراً ثانوياً . وذلك نظراً للأسباب الآتية :

أ - أن الإنسان دائماً يميل للفخر بالمجهود الذى بذله في تخطي الموقف الذى يعترضه . وقيام الإختصاصى بالعمل من أجل العميل يحرمه من الإحساس بهذا الفخر ، كما يجعله يشعر بأن الإختصاصى هو اليد العليا صاحبة الفضل في الموقف ، والإنسان عادة يكره اليد العليا لأنها تذكره بضعفه وقلته .

ب - ومن ثم ففي هذا الأسلوب تقرير ضمنى بأن العميل غير أهل لحمل مسؤولية علاج مشاكله ، مما يؤدي إلى ظهور بعض الاتجاهات السلبية عند العميل ويزيد من انكاليته .

ج - أضف إلى ما سبق ، أن قيام الإختصاصى بالعمل من أجل العميل يدفعه إلى التفصل من نتائج ما يمرر عنه هذا العمل فهو غير مسئول عنه ولا يتحمس له . حتى ولو كان الخطأ في النتائج راجع إلى العميل نفسه ، فهو

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ٢٨٢ - ٢٨٣ .

يلقى اللوم فى هذه الحالة على الإختصاصى الذى أخذ على عاتقه التدخل الزائد فى الموقف .

وهكذا نجد أن الشخص لا يستطيع أن يتصرف بطرق بناءة إلا فى ضوء ما اهتدى إليه واكتشفه بنفسه، والخطأ التى يشارك فى وضعها هى التى سوف يسعى لتنفيذها .

وكثيراً منا يخشون أن يتركوا أمورهم تحت رحمة شخص آخر يفرض آراءه علينا ويعتبر هذا الخوف عادة من النوع الصعب ، إذ تخضع تصرفات الشخص الذى يمارس وظيفته الإجتماعية بكفاءة عادة لضوابط المجتمع . ولذلك فإذا أسرف الإختصاصى الإجتماعى فى وضع الضوابط فلن يكون الأمر غريباً إذا انسحب العميل أو أصبح غير متعاون . وغالباً ما تشير عبارة " العميل غير متعاون " التى قد ترد فى التسجيل إلى إتهام لا يوجه إلى العميل بقدر ما يوجه إلى الإختصاصى الإجتماعى الذى ينقصه التصور لتقهم ما يشعر به العميل من ضيق ، كما يعبر عن ذلك أحد العملاء بقوله " إنه يدفعنى بعنف " .

وقد نتساءل عن حدود حق العميل فى اتخاذ قرار حول رغبته فى الاستفادة من جهود الإختصاصى الإجتماعى وخدماته . فنلاحظ أنه فى حالة الخدمات التى لا تمس المصلحة العامة للمجتمع كطلب المشورة الأسرية أو المعونات الاقتصادية فإن حق العميل فى طلب الخدمة أو الإنصراف عنها لا يمكن أن يكون موضع مناقشة، ولكن الموقف يختلف فى حالة خدمات المراقبة الإجتماعية للأحداث المنحرفين حيث لا تتوافر للعميل حرية الإختيار أو الرفض . ولكن حتى فى مثل هذه العلاقة الجبرية يمكن للعميل أن يقرر عما إذا كان سوف يرضى فقط بما نص عليه حكم القانون من توجيه وعدم خروج على نظم المراقبة الإجتماعية أو سوف يستفيد بصورة بناءة بالخدمات التى يقدمها له إختصاصى المراقبة الإجتماعية .

وقد يرفض المنحرفون الموضوعون تحت المراقبة الإجتماعية أن يتحركوا خطوة واحدة نحو الكشف عما يدور فعلاً في أنفسهم وقد يتقبلون المساعدة المادية الملموسة كترشيحهم للعمل مثلاً ، ولكنهم يمتنعون عن مناقشة مشكلاتهم الشخصية . والمحاولة في مثل هذه الحالات والتلطف لمعرفة خلفيات أنفسهم قد يؤدي إلى نتائج خطيرة . وقد تكون فرص الإتصال بطيئة أو قليلة ، وقد يمضى وقت طويل قبل أن يكتسب الجانح إحساساً بالثقة في الآخرين بسبب ما ترسب في نفسه من شك وريبة في علاقاته الماضية وقد يحتاج الاختصاصي الإجتماعي إلى أن يتحرك حسب سرعة العميل ، والصبر اللازم لتحقيق ذلك يتطلب من الاختصاصي الإجتماعي الماهر قدرًا كبيراً من الهدوء وضبط النفس .

ويرتبط مبدأ المسؤولية الذاتية بعدد من المفاهيم الرئيسية نجملها فيما يلي^(١):

١ - مفهوم تكوين البصيرة لدى العميل :

والتي يقصد بها مساعدة العميل على الوقوف على الحقائق الإنسانية الموجودة في منطقة اللاشعور وشبه الشعور — أي مساعدة العميل على الوقوف على الجوانب الخافية في الموقف ككل وإدراكها من أجل مواجهة الموقف .

ويرتبط مبدأ المسؤولية الذاتية بمفهوم تكوين البصيرة عند العميل حيث يجب أن يسبق إعطاء العميل الحرية في اتخاذ إجراء معين أو أسلوب معين في مواجهة المواقف أي أن تكون لديه بصيرة بجوانب المشكلة أو الموقف كاملاً ومن أهم الجوانب التي يجب إلمام العميل بها :

(١) خيرى خليل الجميلي ، المتخلف في خدمة الفرد ، لسون ، ١٩٩٦ ، مرجع سابق ، ص ١٢٢ :

١ - الجوانب الخاصة بالشخصية والوقوف على نقاط الضعف والقوة والدوافع المختلفة للملوك أو أسلوب تفكيره وواقعه في التفكير وأهدافه وطموحاته وما إلى ذلك من أمور تمس الجوانب الخاصة بالشخصية .

ب - المشكلة وتاريخها الإجتماعي وأثرها والتفاعل بين جوانب الشخصية بالإضافة إلى الجوانب البيئية المختلفة والتي تتفاعل مع الشخصية ومع الموقف الإنشائي مثل العلاقات الأسرية والعادات والتقاليد وظروف العمل والدراسة ... الخ .

ج - الجوانب الخاصة بعملية المساعدة كوظيفة المؤسسة وشروطها وقوانينها وطبيعة العلاقة بين العميل والإختصاصي ومسئوليات العميل وحدود عملية المساعدة .

د - الجوانب الخاصة بالمجتمع والتي يمكن أن تساهم في مواجهة الموقف الإنشائي مثل المؤسسات المجتمعية الخارجية ويتم تكوين البصيرة عن طريق عدة وسائل : التفسير ، التوضيح ، الشرح ، زيادة المعلومات .

٢ - مفهوم تنمية الشخصية :

تنمية الشخصية أساس لطريقة العمل مع الحالات الفردية فالشخصية المتوازنة في قواها عادة يستطيع صاحبها مواجهة جميع مواقف حياته بلا مشاكل ولا يحتاج إلى مساعدة خارجية .

وتستهدف طريقة العمل مع الحالات الفردية إحداث التوازن لديناميكي للشخصية (الجوانب الجسمية - النفسية - العقلية - الإجتماعية) فيتم إحداث التوازن لديناميكي للشخصية وسط القوى والضغط الداخلي والخارجي التي يتعرض لها الفرد. فالإختصاصي الإجتماعي يساعد في إحداث التوازن بين حاجات الفرد المختلفة وبين متطلبات المجتمع في حدود الإمكانيات الذاتية للفرد والإمكانيات المجتمعية - والسبيل إلى ذلك يكون بإتباع الآتي :

- أ - تحديد مواطن الضعف والقوة فى الشخصية .
- ب - إحداث التعديل التامى المطلوب لمواجهة جوانب الضعف .
- ج - تدعيم مواطن القوة فى الشخصية لمواجهة الموقف .
- د - إحداث التكامل بين الجوانب المختلفة من خلال توفير أساليب إشباع الحاجات .

ويرتبط مبدأ المسئولية الذاتية بمفهوم تنمية الشخصية حيث أن تنمية الشخصية قد تكون هدفاً علاجياً فى حد ذاته - كما قد تكون أيضاً عاملاً مساعداً على تقرير الفرد لمصيره أو اتجاهاته المختلفة نحو الموقف الإشكالى .

استثناءات على مبدأ المسئولية الذاتية :

نبين لنا من استعراض هذا المبدأ أن حق الشخص فى أن يكون مسؤولاً عن شئونه الخاصة يخضع لبعض القيود . ومنها قدرة الشخص على ممارسة المسئولية وحقوق الأشخاص الآخرين ، وخاصة من يحتاجون إلى الحماية ، وأحكام القانون العام ينظم العلاقات بين أعضاء المجتمع ، ومعايير وبناء القيم الأخلاقية وسياسة المؤسسة التى يعمل فيها الاختصاصى الإجتماعى ونعترض هذه القيود فيما يلى :

١ - قدرة الشخص على تحمل المسئولية :

من المسلم به أن قدرات العملاء على تحمل المسئولية واتخاذ قراراتهم بأنفسهم تختلف بدرجة ما بين عميل وآخر ولذلك فإن المبدأ الذى يقوم بها الاختصاصى الإجتماعى ينبغى أن تتناسب بصورة عكسية مع قدرات العميل فقد يكون المريض فى المستشفى فى حالة شديدة من المرض تمنعه من مناقشة الاختصاصى الإجتماعى فى بعض الأعمال التى طلب إليه الإهتمام بها . وهذا عليه أن يقرر هل يقوم بالمبادرة من جانبه بسبب إلحاح الموقف وضرورة اتخاذ إجراء عاجل ، أم أنه من الأفضل الإنتظار حتى يستعيد المريض بعض صحته ومناقشة

الموقف معه . والعلاء الذين يعانون من الإضطرابات العقلية يحكم عليهم عادة بالعجز عن المشاركة فى الخطط التى توضع لراعيتهم ، ولكن تتوفر لهم أحياناً قدرة على الفهم والمشاركة المحدودة ، وقد تكون نفعهم وتعاونهم مع الطبيب النفسى من العوامل الأساسية فى نجاح العلاج . ولكن هناك بعض المرضى بطبيعة الحال وصل بهم المرض درجة تمنعهم من اتخاذ قراراتهم الخاص حول دخول المستشفى ، ومن الصواب فى مثل هذه الحالات وحتى تتحسن قدراتهم ، إغلاؤهم من كافة المسئوليات ، رغم ذلك فمن الواضح أن إجراءات دخول المستشفيات فى مثل هذه الحالات تنظمها القوانين الخاصة بالأمراض العقلية .

وفى مواقف أخرى قد نلتقى بعمل أصابته صدمة عنيفة أدت إلى تحطيمه وإثيابه وشلت حركته لفترة مؤقتة . وقد يعبر مثل هذا العميل عن عجزه عن التفكير أو وضع خطة بنفسه ويلتمس من الاختصاصى الإجتماعى تحمل مسئولية العمل الذى يشعر بعجزه عن القيام به وقد يكون لمثل هذا الإجراء من جانب الاختصاصى الإجتماعى تأثير إيجابى ويوحى للعميل بأنه لم يفقد كل شئ ، وقد يمنحه الشجاعة لأخذ زمام العمل مرة أخرى . والنقطة الهامة هى أن نعيد إليه تصريف شئونه الخاصة بمجرد استعادته وقدرته على استعادة سيطرته على أموره .

ويثير العمل مع الأطفال أو لمصلحتهم بعض القضايا الخاصة فعندما يقوم الاختصاصى الإجتماعى بالوقوف إلى جانب الطفل لحمايته فإن الموقف يعنى إلى حد كبير وقوفه بين طرفين هما الطفل وأبائه فى موضوع يرتبط بالمسئولية . وفى حالة الطفل الصغير تقع المسئولية الكاملة على عاتق الاختصاصى الإجتماعى أو بالأحرى على عاتق المؤسسة التى يمثلها ومع الطفل الأكبر نسبياً تظل المؤسسة تتحمل المسئولية المطلقة أيضاً ولكن مع استمرار النمو فإن الطفل يتحمل نصيباً متنامياً من المشاركة فى المسئولية . وعلى سبيل المثال فإن إختصاصية رعاية الطفل لا تتوقع أن يقوم الطفل فى التاسعة من العمر باتخاذ قرار حول انتقاله من

مؤسسة إيوائية إلى أسرة حاضنة ، إلا أن مناقشة الموقف بين الاختصاصية الاجتماعية وبين الطفل بعد زيارته للأسرة الحاضنة المقترحة سوف يوفر له فرصة لعرض أفكاره بالإضافة إلى العوامل الأخرى والتي يجب تقديرها قبل الوصول إلى قرار . وربما يكون العمل مع المرافقين من القطاعات التي تظهر فيها الصعوبات الكبرى عند الموازنة بين حاجاتهم للمعاملة كراشدين ، وما يتمتع به الراشد من حق اتخاذ القرار وبين حاجاتهم في الحصول على التأييد والتوجيه .

وفي العمل لصالح الأطفال فإن الاختصاصية الاجتماعية رغم ذلك لا تعمل دائماً بين الأطفال وأبائهم ، فقد تستدعي طبيعة الموقف أن تعمل مع الآباء . وغالباً ما يكون الإهتمام برعاية الطفل موضوعاً مشتركاً بين الآباء وبين الاختصاصية الاجتماعية ، ولكن الصراع يمكن أن يحدث ولابد أن يحدث ويدفع الاختصاصية الاجتماعية نتيجة دورها الوقائي إلى سلب الآباء ما يشعرون به من حقوق نحو الطفل .

مثال :

كانت (ج) أرملة تعيش مع ابنتها الصغيرة التي كانت في الثامنة من عمرها وقد كرست الأم حياتها للطفلة وغمرتها بكل ما لديها من حب واهتمام ، ولكن بسبب قلقها من أن تصاب الطفلة بأذى طوقتها بقيود قاسية حرمت الطفلة من أن تكون لها أدنى حياة اجتماعية ، وطاقتها بتحذيرات مستمرة حول كل أنواع المخاطر المحتملة أدت في النهاية إلى إبطاء الطفلة واستحواذ الخوف عليها . وعند تحويل الطفلة إلى العيادة النفسية بسبب اضطراب حالتها . أثبتت هذه الأم المعسرة في الحماية عجزها عن تلهم دورها في تلهم مشكلة ابنتها . وقد رأى الطبيب النفسي أن مشكلة الأم تسبب مشكلة للطفلة وتزيد حذتها وأن الأمل الوحيد لإنقاذ الطفلة وتحقيق صحتها النفسية يتمثل في تخليصها من القوامة التي وضعتها فيها الأم ، ومن ثم كان الاقتراح الخالص بإحلاق الطفلة بمدرسة داخلية وكما هو المتوقع قاومت الأم الفكرة

ولم توافق إلا بعد ضغوط شديدة من جانب الطبيب النفسى بصورة لا يمكن بكل المقاييس أن تعتبر فى الظروف الطبيعية منسجمة مع مبدأ المسئولية الذاتية .

٢ - المعايير القانونية والأخلاقية التى تقيد حرية العميل :

يفرض كل من القانون الجنائى قيوداً معينة على حق الفرد فى اتخاذ القرار ذلك أن حقوق فرد معين تتوقف عند حقوق أفراد المجتمع الآخرين ، ويرتبط حق الفرد بواجب احترام حقوق الآخرين ويمبر القانون عن محاولة المجتمع لحماية أعضائه ومساعدتهم على الحياة المشتركة فى تناسق وأمن .

ومن أهداف الإختصاصى الإجتماعى مساعدة العميل فى حالة خروجه على معايير المجتمع الذى يعيش فيه ويعتبر جزءاً منه ، فى تحقيق أقصى ما يمكن من توافق يوفر له الانسجام مع الحياة الإجتماعية ومطالب الآخرين بمسلم كل من العملاء والمجتمع بأن الإختصاصى الإجتماعى يضع أحكام القانون أمام عينيه فى كافة تصرفاته ، ولذلك فإن هناك سلطة معينة تمثل حقاً من حقوقه سواء استخدمها أم لم يستخدمها . وقد يكون ولجبه فى بعض المواقف تفسير القانون للعميل بطريقة واضحة وذلك فى ارتباطه بما أقدم على فعله أو ما يرغب فى القيام به من أفعال . وقد يتضمن ذلك شرح العقوبات التى يفرضها القانون فى حالة عدم الإمتثال لأحكامه، وعلى سبيل المثال ينبغى إنذار الأب بأن أنواعاً معينة من السلوك نحو طفلة قد تودى إلى إقامة الدعوى عليه لتعيين " شخص مؤتمن " وأخذ الطفل للعناية به فى إدارة الرعاية الإجتماعية . وفرض العقوبات على الشخص الذى يسلك بطريقة غير مسئولة أو غير أخلاقية ، بعد إنذاره وتحذيره من عواقب تصرفاته قد تكون ضرورية لحماية ضحية مثل هذا السلوك . والواقع أن الهيئات القضائية هى التى تقوم عادة بتوقيع العقوبات مما يسهل الأمر أمام الإختصاصى الإجتماعى ويمكنه من مواصلة العمل مع الشخص المعين .

وهناك أشخاص آخرون كالجانحين تنفهم خبراتهم إلى كراهية وتحدى القانون وهم يحتاجون بطبيعة الحال إلى من يبصرهم ويقولى توجيههم ويتحمل قسطاً كبيراً من المسؤولية نيابة عنهم . كما أن هناك أشخاصاً آخرين يضمرون العداء لا للسلطة نفسها ولكن لموقف الأشخاص الذين يمثلون هذه السلطة كرجال الشرطة مثلاً .

ومن الأهمية بمكان الطريقة التى يتبعها الاختصاصى الإجتماعى عند اتصاله بالعميل والروح التى يطبق بها سلطته . وتظهر مهارة الاختصاصى الإجتماعى فى مساعدة العميل على التكيف مع الإلتزامات والقيود التى تتطلبها القوانين السائدة .

أما القيود التى يفرضها القانون الأخلاقى فتبدو أكثر تعقيداً بدرجة ما . فكثير من القيم والمعايير الأخلاقية يتضمنها القانون العام وتعتبر القوانين الجديدة والتحديثات التى تدخل على القوانين القديمة عن مؤشرات للتغير فى المعايير الأخلاقية العامة التى يحتاج إليها المجتمع ورغم ذلك فإن للقانون تأثيراً محدوداً فى التقدم الخلقى .

ذلك لأن وظيفة القانون ليس التدخل فى الحياة الخاصة للمواطنين أو غرض نماذج معينة للسلوك ، إلا فى حالة المحافظة على الأدب العامة وحماية الآخرين . ومن المسلم به أيضاً أن القوانين فى أى مجتمع ينبغى أن تتفق مع المعايير الأخلاقية العامة للمجتمع حتى يتوفر لها الإحترام والتنفيذ .

بالإضافة إلى أن القانون الأخلاقى يندمج فى القانون العام فهو يبدو أيضاً فى التعاليم الدينية التى يلتزم بها الأفراد وكذلك فى الأعراف التى يخضع لها أعضاء المجتمع .

وفى موضوعات ترتبط بالضمير قد يكون للعميل الحق فى أن يقرر لنفسه الطريق الذى يريد أن يسلكه ، إلا أن الاختصاصى الإجتماعى فى هذه الحالة لا

يكون قد استهدف توفير الرفاهية الشاملة للعميل ذلك أن مساعدة العميل في حل مشكلة إجتماعية أو إفعالية بأساليب تناقض 'فلسفة التي يتبناها العميل في حياته يمكن أن تؤدي إلى مشكلات أخرى كالإحساس بالذنب وعدم احترام الذات . ولا ينبغي للإختصاصي الإجتماعي أن يفرض وجهات نظره عندما تختلف عن فلسفة العميل ولكنه لا يستبعد المناقشة الكاملة لأرائه إذا طلب العميل ذلك بحيث يقدم الإختصاصي الإجتماعي تفسيراً واضحاً للأسباب التي جعلته يفكر بهذه الصورة . فإذا تم ذلك بروح التسامح والتفهم ، فقد يمكن العميل من التأمل في تفكيره ويتضح أمامه الموقف ويقوم بتحليله بطريقة أعمق ويبين ما سوف تؤدي إليه أفعاله من مشكلات ومضاعفات .

وهناك فئة قليلة من الناس لا تعبر اهتماماً لرأى الجيران في سلوكياتهم. ولذلك نجد أحد العملاء يتجه أحياناً إلى الإختصاصي الإجتماعي لمناقشة النتائج المحتملة لتصرفاته في علاقته الإجتماعية .

فإذا أخبره الإختصاصي بأنه عليه أن يتجنب التورط في بعض النشاط المريب فلن يكون لذلك تأثير ينكره ولكن إذا ساعده حتى يرى بنفسه كيف أن مثل هذا النشاط قد ينعكس على تحقيقه لبعض الطموحات الحيوية فقد يكون له نتيجة مختلفة تماماً . ولكن كيف يكون اقترابنا من شخص ليس له أى طموحات وليست لديه الرغبة في أن يكون شيئاً مختلفاً عما هو عليه ، كالحديث الجانح الذي لا يرى خطأ في سلوكه المنحرف فيما عدا سوء الحظ الذي أوقعه في قبضة للشرطة . وهنا قد يقتصر هدف الإختصاصي الإجتماعي على مجرد مساعدته حتى يتمكن من تجنب المتاعب وتمتع الأسابيع والشهور دون أن يتحقق تقدم ملموس. والإختصاصيون الإجتماعيون ليست لديهم قدرات خارقة أو ينقون فنون السحر ولذلك ينبغي إعدادهم لتقبل مواقف الإحباط عندما يتعرض جانب من عملهم للفشل .

٣ - وظيفة المؤسسة وسياساتها :

الحرية التى يستطيع الاختصاصى الإجتماعى توفيرها للعميل تقيدها وظيفة المؤسسة وسياساتها والعميل لا يمكنه دائماً الحصول على خدمات المؤسسة حسب شروطه الخاصة . وإذا كان العميل يرغب فى الاستفادة بخدمات المؤسسة فعليه أن يحترم وظيفتها وسياساتها . فالزوجة المصابة قد ترغب فى أن يقوم الاختصاصى الإجتماعى بتلغى الزوج درس قلسى لإعتدائه عليها .

ولكنه لا يقبل هذا النوع من التعامل مع الزوج ويرى أنه لا يساعد فى حل المشكلة . واختصاصية رعاية الطفل ليست لديها سلطة إعفاء الأب القادر مالياً من سداد المبالغ المطلوبة منه لرعاية طفلة . ويمارس الاختصاصى الإجتماعى مسؤوليته فى إطار المؤسسة التى يعمل بها ولا يستطيع أن يودى عمله بكفاءة إلا إذا كان على وفاق مع سياساتها .

ومن الأمور الأساسية أن يشرح الاختصاصى الإجتماعى أنه جزء من سياسة المؤسسة ووظيفتها . أما إذا وقف إلى جانب العميل فى صراع ضد المؤسسة فلن يتمكن فى الواقع من تقديم أى مساعدة له وسوف ينفرط العميل فى صراعه وتضطرب علاقته مع كل من المؤسسة ومع الاختصاصى الإجتماعى . وهذا لا يعنى أن الاختصاصى الإجتماعى لن تتاح له فرصة تقديم بعض الملاحظات الخاصة حول ظروف العميل الإستثنائية ، أو لتقييم سياسة المؤسسة والسعى نحو تعديلها ولكن فى جميع الأحوال ينبغى أن يكون ولاؤه للمؤسسة ويسلم بحقها فى تحديد وظيفتها ويعتبر ذلك من الأمور الأساسية حتى يستطيع تقديم خدمة ملائمة لعملائه .

ويصف وينكوت Winnicott وظيفة المؤسسة باعتبارها المركز الدينامى لعمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها ، والوظيفة ليست مجرد أداة ترتبط بها طريقة العمل مع الحالات الفردية ، ولذلك يجب أن نعتبر وظيفة المؤسسة

تمثل قيماً على ممارسة مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ، فوظيفة المؤسسة هي جوهر طريقة العمل مع الحالات الفردية والإحرف عنها أو تجاهلها يعنى الإبتعاد عن حاجات العملاء وتجاهل قوى المجتمع التى تسعى نحو إشباع هذه الحاجات^(١). وعلى سبيل المثال يحتاج الحدث المنحرف إلى شخص يمثل السلطة ويجمع فى نفس الوقت بين الحزم وتقبل الناس والإهتمام بهم . ووظيفة خدمات المراقبة الإجتماعية للأحداث المنحرفين يمكن وصفها بأنها مساعدة المنحرف على تحقيق التكامل فى المجتمع . ومن ثم يكون اختصاصى المراقبة الإجتماعية ممثل المجتمع ونسقه القاتون ، وفى نفس الوقت الشخص المساعد الذى يهتم بهموم ومخاوف الفرد المنحرف كما يهتم بطموحاته وآماله وبالوسائل اللازمة لتحقيقها .

ولا ينطبق ذلك على الخدمات التى تقدمها المسجون أو مؤسسات الأحداث المنحرفين فقط ، ولكن تقوم كافة المؤسسات بوظيفة ثانية فى مساعدة الأفراد . وكذلك تأكيد عمليات الضبط الإجتماعى . والمجتمع يخشى الإحرف ولذلك يسعى نحو إقناع المخالف أو إجباره على الإمتثال للقواعد . ويمكن النظر إلى الوظيفة الثانية للمؤسسات الإجتماعية فى ضوء المحافظة على استقرار البناء الإجتماعى، وكذلك الاعتراف باختلاف حاجات الفرد. ومن هنا تلعب سياسة المؤسسة يمكن أن تمثل قيماً على حق العملاء فى ممارسة حرياتهم .

- وهكذا يمكن القول أن هناك محددات عامة لمبدأ المسئولية الذاتية ، بعض هذه المحددات يرجع إلى العميل نفسه والبعض الآخر يرجع إلى المؤسسة والمجتمع .

١ - محددات ترجع إلى العميل :

فالقدرة على إتخاذ القرارات تختلف من شخص لآخر لذا فإنه وقبل أن يمنح العميل حقه فى تقرير مصيره يجب أن نتعرف على جوانب شخصيته العقلية

(١) Winniott, C.I 1962 Case Conference, Vol 8, No 7 - P.P. 180 - 182 .

والجسمية والنفسية والاجتماعية ، وهناك مجموعة من الفئات التي لا تسمح شخصياتهم بالمجتمع بهذا الحق وهم :

أ - الأطفال والأحداث المنحرفين الذين لا يزالون ولقومون تحت تأثير عوامل الإحراف .

ب - المصابون بضعف أو مرض عقلي أو بعض الأمراض النفسية والعصبية الحادة .

ج - المجرمون الخارجون عن القانون .

د - حالات الإنمات الشديد للمخدرات والمسكرات .

هـ - حالات الإصابات الخطيرة في الحوادث وغيرها .

٢ - محدثات ترجع إلى المؤسسة :

أ - شروط المؤسسة فلا يجوز للعميل أن يطلب خدمات أو مساعدات لا تدخل في نطاق شروط المؤسسة ولختصاصاتها .

ب - نظم العمل بالمؤسسة وإجراءاتها مثل تقديم مستندات معينة .

ج - ليس من حق العميل اختيار الاختصاص الذي يتعامل معه ولكن من حقه أن يرفض اختصاص معين وفي هذه الحالة يترك للمؤسسة حق اختيار اختصاص آخر للعمل معه .

د - إمكانيات المؤسسة إذ ليس من حق العميل أن يطلب خدمات إضافية تمثل عبئاً على إمكانيات المؤسسة وقد تأتي على حساب العملاء .

٣ - محدثات ترجع إلى المجتمع :

أ - لا يعطى العميل الحرية في أخذ قرار يتعلق بأمر مخالف للنظم الاجتماعية أو الأخلاقية أو التقاليد أو القيم المتعارف عليها .

ب - القانون يهدف إلى منع الأفراد من إساءة استعمال حريته الشخصية ومثل هؤلاء العملاء يجب معاملتهم معاملة خاصة حيث تتجه ميولهم نحو كراهية أى نظام من أنظمة السلطة .

الأهداف المهنية والقيم التي يحققها مبدأ المسؤولية الذاتية :

١ - يحقق المبدأ علاقة مهنية ناجحة بمعنى أن الاختصاصى الإجتماعى يعطى العميل الحرية فى تصريف شؤونه وهذا يوفق العلاقة بينهما مما يشعر العميل أيضاً بالكرامة التي تؤكد هذه الثقة .

٢ - الحرية حق إنسانى وحقيقة أخلاقية ، فلا بد من منحها للعميل وترجمتها إلى واقع .

٣ - الحرية هى حرية اجتماعية بمعنى أنها غير مطلقة، وطريقة العمل مع الحالات الفردية عند تطبيقها لهذا المبدأ تجرى عملية موازنة بين مصالح الفرد ومصالح المجتمع . فلذا تعارض هذا المصالح مع المصالح العام فلين الاختصاصى يتدخل لمصالح الجماعة والمجتمع ، ولكن هناك شروط لهذا التدخل وهى :

أ - أن يكون التدخل نسبى بمعنى أن يكون بمقدار ما يمنع الضرر .

ب - يجب أن تتاح الفرصة للعميل عند هذا التدخل لإختيار أخف الأضرار إن وجدت .

المبحث الثالث

مبدأ السرية Confidentiality

السرية كما يفهم من لفظها هي " الحرص على صيانة المعلومات التي يرتبط بها العميل حفاظاً على كرامته كإنسان وبما لا يضر بسلامته وقيم وأمن المجتمع في نفس الوقت " .

فلكل فرد بعض الجوانب الخفية التي يحرص كل الحرص عليها ويشعر بالحرج أو القلق أو الذنب إذا ما أُرغمته الظروف على كشف جانب منها . كما يشعر بالفكرامية والضيق تجاه الأشخاص الذين يحاولون كشف سترها دون اقتناع منه بأهمية هذا الكشف . ولذلك نجد المقاومة لكشف الأسرار تقوى كلما كان في كشف هذا السر تهديد لموقف الفرد فالحرص على الأسرار عملية دفاعية هدفها صيانة الذات من التعرض للتجريح .

ويمكن تقسيم الأسرار التي يرتبط بها الإنسان إلى :

- ١ - أسرار لا يعرفها وهي المعلومات الموجودة في العقل الباطن .
 - ٢ - أسرار يعرفها ولا يستطيع أن يبوح بها لأن بها خطورة عليه أو تجريح لذاته وقد تكون في منطقة الشعور أو شبه الشعور وتحتاج إلى من يطمئن إليه ويثق به ثقة عميقة وقد يبوح له بجزء منها وليس بجميع محتوياتها .
- وتتفاوت نظرة الأفراد ومدى حرصهم حول هذا الجانب الخفى من الذات بتفاوت اتجاهاتهم ، وثبماً لنوع المعلومات نفسها ، ومدى تقديرهم لأهمية هذا السر ، ووفقاً للموقف الإنفعالي الذي يعانى منه الفرد .

فمثلاً قد تحرص الزوجة على بعض الأسرار الخاصة بها دون أن تصل إلى زوجها مثلاً ولكنها مع إحدى صديقاتها التي تشعر أنها سوف لا تخرجها أو تعرضها للتأنيب إذا ما وثقت على هذه الأسرار فإنها تبوح لها بالسر مطمئنة إليها .

كما يختلف الحرص على الأسرار بالنسبة لنوع المعلومات نفسها فقد نجد الشاب المراهق يستخدم أسرارَه في علاقته الغرامية مثلاً للمباهاة بها أمام أقرانه بينما قد يحرص دون التصريح بها أمام والده مثلاً .

كما يختلف حرص الناس على الأسرار تبعاً لتقديرهم لأهمية هذا السر فمثلاً العميل الذى يتقدم لمؤسسة للمساعدات الاقتصادية قد يحرص على البيانات المتعلقة بميزانية الأسرة لأن لهذه البيانات أثراً في تقرير نوع المساعدة التى يمكن أن نحصل عليها من المؤسسة . بينما نجد نفس العميل لو تقدم لمؤسسة لرعاية الأحداث مثلاً قد لا يضع الظروف الاقتصادية الخاصة به موضع السر الخطير بينما يركز في حرصه على الأسرار المتعلقة بعلاقته بالحدث وكيفية معاملته .

إذ أن العميل يقف موقفاً دفاعياً في الحالتين مستخدماً ما لديه من أسرار كوسيلة دفاعية لأنه يخشى وقوف الاختصاصى على جوانب تحول دون استغلاله من مساعدات المؤسسة في الحالة الأولى ، ويخشى أن تكون الأسرار التى يحرص عليها في الحالة الثانية سبباً لإتهامه بالتقصير في رعاية ابنه الحدث ^(١) .

وتعتبر المحافظة على المعلومات الخاصة بأسرار العملاء من حقوق العميل الأساسية كما تحبب إلزام أخلاقى يتحمله الاختصاصى الإجتماعى وهو إلزام أخلاقى يشترك فيه أعضاء المهن الأخرى كالطب ، والقانون والإدارة وغيرها من المهن التى تقدم خدمة للأفراد . وفى الواقع قد يجد هذا الإلزام مكاناً له في قسم (أبو قراط) الذى قد يكون من أدم المحاولات لتحديد أخلاقيات إحدى المهن وظل ينتقل من جيل إلى آخر غير القرون . وقد كان على الشخص الذى فهمى دراسته الطبية وقبل أن يمارس عمله أن يقسم " أن كل ما أراه وأسمعه مما يرتبط بحياة الناس ، عند قيامى بفحص المريض أو حتى عند وقوفى قريباً منه مما ينبغي عدم

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ٢٧٢ - ٢٧٣ .

نقله خارج المكان ، وسوف أحافظ على كتمانته وأعتبر مثل هذه الأمور من الأسرار المقدسة " .

واحترام هذا الالتزام بالمحافظة على أسرار العميل يعد جوهرياً في طريقة العمل مع الحالات الفردية ، والحقيقة أن انتهاك هذا المبدأ يمكن أن يحطم العلاقة بين الاختصاصي الإجتماعي والعميل ويجعل تقبل خدمات الاختصاصي الإجتماعي مستحيلة .

ويعرف عبد الفتاح عثمان السرية بأنها : " صيانة مقصودة لأسرار العملاء التي كشفتها عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية " تجنب لاذعتها وانتشارها بين عامة الناس " .

وقد عرفتها فاطمة الحاروني بأنها : " صون المعلومات الخاصة بالعميل والتحفظ عليها خوفاً من تسريبها " .

ومبدأ السرية يهدف إلى تأمين الأفراد على ما يعتزون به من حقائق خاصة بهم وفي ظل هذا المبدأ يجد العميل الأمان الكافي للحفاظ على شخصه فلا يقاوم إطلاع الاختصاصي على الجوانب التي يحتاج إلى معرفتها دون تزييف أو مواربة أو حذف حتى تمسير عملية المساعدة على أساس من الواقع .

وقد تكون مادة الأسرار لدى العميل مما يشكل ضغطاً نفسياً عليه ويكون أحد عوامل سوء التوافق ، ولذا منحه فرصة الإخراج عن بعض الأسرار ومناقشتها في جو من الراحة والأمان مما قد يمثل جزءاً من العلاج وهكذا نجد أن مبدأ السرية يحاول أن يهيئ للعمل المهني كل ما يمكن من عوامل النجاح .

وقد اتفقت الجمعية الأمريكية للاختصاصيين الإجتماعيين على عدة أسس مهنية يجب مراعاتها عند تطبيق مبدأ السرية وهي :

١ - العميل نفسه هو مصدر المعلومات ، وتوخذ منه في نطاق الحدود الكافية لتقديم الخدمات المرادة له .

- ٢ - لا يكشف عن المعلومات الخاصة بالعملاء في المؤسسة إلا للأشخاص الفنيين القائمين بخدمة الحالة وفي أضيق الحدود .
 - ٣ - يمكن تبادل المعلومات مع هيئات ومؤسسات أخرى بعد موافقة العميل ويكون التعامل بالقدر الضروري .
 - ٤ - لا يسجل من المعلومات إلا الضروري لخدمة الحالة ويكون استخدام السجلات تبعاً لوظيفة المؤسسة وبموافقة العميل .
- ويلاحظ أن هذه الأسس الأربع متداخلة ويكمل بعضها البعض لضمان صفة السرية وإذا راعينا تطبيقها وجب أن نلتزم بقواعد فنية مهنية ، بعض هذه القواعد تنطبق بدور الاختصاصي الإجتماعي، أما البعض الآخر فتتعلق بدور المؤسسة الإجتماعية .
- وسنتناول كلاً منهما بالشرح فيما يلي :
- أولاً : دور الاختصاصي الإجتماعي في تطبيق مبدأ السرية :**
- ١ - يجب على الاختصاصي أن يؤكد للعميل سرية المعلومات التي يحصل عليها منه وخاصة في اتصالاته الأولى وفي المواقف التي يجد فيها الاختصاصي مقاومة ويتردد في الحديث عن موضوعات ذات أهمية مع توضيح أهمية هذه الموضوعات في الخطة العلاجية للعميل .
 - ٢ - يجب أن يكون العميل هو المصدر الأساسي للمعلومات والحصول على المعلومات من العميل نفسه يوفر له الأمن ويؤكد مبدأ السرية . ولا جدال في أن النظر إلى العميل كمصدر رئيسي للمعلومات يبدد مخاوفه وتلقاه على أذرأه ويؤكد أن المؤسسة لن تلجأ للحصول على معلومات عنه من أي مصدر آخر إلا بعد موافقته أو على الأقل استشارته حول المصادر التي يرشحها .

- ٣ - يجب على الاختصاصي عدم التحدث عن الحالات التي يعمل معها في الأماكن العامة ولا يسجل تقاريره عن العملاء في هذه الأماكن أو في منزله.
- ٤ - يجب على الاختصاصي عدم التحدث مع العميل عن أسرار العملاء الآخرين .

- ٥ - يجب على الاختصاصي عدم التسجيل لثناء المقابلة إلا إذا اضطرته الظروف لذلك (أي في حالة البيانات الرقمية والأسماء والعناوين التي يخشى عليها من التمييز) ، وعندئذ يجب أن يوضح الاختصاصي للعميل قيمة هذه البيانات وفائدتها في عملية المساعدة .

- ٦ - ويحمل الاختصاصي الاجتماعي مسؤولية اتخاذ قرار حول ما سوف يقوم بتسجيله من معلومات حول بعض الموضوعات شديدة الخصوصية ويدون الاختصاصي الاجتماعي هذه البيانات الدقيقة في مفكرته الخاصة التي يرجع إليها لاستخلاص ملاحظاته وتحليلاته التي يستعين بها في عمله اللاحق .

... ورغم ذلك فقد قبله بتحويل الحالة إلى اختصاصي اجتماعي آخر ينبغي عليه أن لا يقوم بإعلام ما لونه من ملاحظات حول موضوعات كان يشعر بحريته في إطلاع الاختصاصي الجديد عليها إلا بعد أن يقرر زميله ما يحتاج إلى معرفته من بيانات قد تكون ذات فائدة في مباشرة الحالة .

وعالماً ما ينشد الاختصاصي الاجتماعي توفير خدمة متكاملة للعميل عن طريق الإتصال بمؤسسة أخرى فإنه سوف يقوم بإعداد تقرير تبلغ به المؤسسة الأخيرة . وينبغي أن يدرك العميل هذه الإجراءات ويوافق عليها ، ورغم ذلك فإنه لا يطلع عادة على هذا التقرير . وعند تحويل العميل مثلاً إلى الطبيب ويتحقق من أن المعلومات التي أنلى بها الاختصاصي الاجتماعي في نطاق السرية سوف تساعد الطبيب النفسي في مباشرة العلاج فإنه عادة يرحب بإخطار الطبيب النفسي بكافة

التفاصيل ولكنه قد يقول للإختصاصى الاجتماعى أحياناً " لقد كنت أفضل أن لا تخطره بذلك ، وربما يشير إلى بعض التفاصيل الدقيقة من حياته وأنه لم يعبر عن رأيه هذا إلا بعد أن شعر بالأمن فى علاقته بالإختصاصى الاجتماعى . فإذا افترضنا أن الإختصاصى الاجتماعى يشعر أن هذه المعلومات تعتبر أساسية فى العلاج الذى سوف يمارسه الطبيب النفسى مع مريضه ، فهل يصير على إنشاء هذه الأسرار ؟ وجميع الإختصاصيون الاجتماعيون على أنه تصرف تنقصه الحكمة وينالض ويهدد السرية ولكن يمكنه أن ينصح العميل بأن يقوم بنفسه بمناقشة الموضوع مع الطبيب النفسى عندما يشعر بالقدرة على ذلك ، معتمداً على مهارة الطبيب النفسى فى إقامة علاقة مهنية مع مريضه الأمر الذى يتيسر معه بناء الثقة فيه .

٧ - ينبغى أن تكون المعلومات التى يحصل عليها الإختصاصى الاجتماعى من أى فرد لو حول أى فرد فى الحدود اللازمة والضرورية لتقديم الخدمة التى يحتاج إليها ، ورغم أهمية هذه القاعدة فإنها تغفل فى أحيان كثيرة . وهناك خطر يكمن فى تصرفات الإختصاصى الاجتماعى إذا كان يعتقد أن مجرد رغبة العميل فى الحصول على المساعدة تضى أنه أصبح من حقه معرفة كل ما يتعلق بحياة العميل ولكن الواقع أن من حق العميل الاحتفاظ بأسراره ومن حقه أن يحدد مقدار المعلومات الخصوصية التى يرغب فى الكشف عنها وهذا الحق لا بد من احترامه .

٨ - فى حالات العمل مع الأسر يرتبط الإختصاصى الاجتماعى عادة فى علاقات مع عدد من أعضاء الأسرة . وقد يلتقى الإختصاصى الاجتماعى بعضو أو أكثر من أعضاء الأسرة ، وقد يتعامل أكثر من اختصاصى واحد فى فترات مختلفة مع أعضاء مختلفين فى الأسرة ذاتها . وفى كل الحالات

يبرز موضوع السرية . ومن الأهمية بمكان أن يتمكن كل فرد من بناء ثقته في الاختصاصي الإجتماعي الذي يتعامل معه ويضمن احترام أسره . ورغم ذلك فإنه عندما تنشأ التوترات داخل الأسرة ، سواء كانت بدرجة كبيرة أو محدودة فإن هذا يعني تدهور الإتصال بين جماعة الأسرة ويصبح من أهداف الاختصاصي الإجتماعي بذل المساعدة لإعادة الإتصال بين أعضاء الأسرة . وقد يحتاج أحد الأفراد إلى أن يفضي بأسره تخصصه للاختصاصي الإجتماعي في الوقت الذي لا يستطيع أن يدلي بها لأقرب الناس إليه . ويفصح عن تفكيره الخالص أثناء المناقشة . وفي أحيان أخرى قد يستطيع أن يستفيد من تفسير الاختصاصي الإجتماعي لمساعدة عضو آخر من أعضاء الأسرة حتى يفهم وجهة نظر الفرد بصورة أفضل . وعندما يشترك إثنان من الاختصاصيين الإجتماعيين في العمل مع إحدى الأسر ينبغي مساعدة العملاء على إدراك الهدف الذي يسعى إليه كل منهما والذي يتمثل في الإهتمام بالأسرة بأكملها ، وليس بميله فقط وأفهامه يصلان معاً في سبيل هدف عام واحد . أما مشاركة الاختصاصيين الإجتماعيين في المعلومات فسوف تختلف باختلاف الموقف فبعض العملاء قد يمكنهم المواقفة على اشتراك الاختصاصيين الإجتماعيين في تبادل المعلومات فيما بينهم بصورة كاملة ، والبعض منهم لا يوافق على ذلك وينبغي أن نقرر أن العمل الثنائي يتطلب من الاختصاصيين الإجتماعيين المعنيين بمساعدة الأسرة تدبراً كبيراً من الثقة المتبادلة وتفهم وتقدير للحالة .

٩ - قد تتوفر أحياناً للاختصاصي الإجتماعي معلومات سرية لا يكون في حل من مشاركة العميل فيها ، كمعرفة إصابته بمرض أو أزمة خطيرة سوف تقتضي على حقه ، والواقع أن الطبيب هو صاحب القرار في إخطار المريض غير أن الاختصاصي الإجتماعي يمكن أن يكون في موقف أفضل لتقدير ما يمكن أن يسبب أقل معاناة ممكنة بالتسمية للمريض ، وبعض

المرضى يمكنهم مواجهة الحقيقة والواقع ، وتكون معاناتهم أكبر بسبب القلق أو الفموض وقد تزداد توترات أعضاء الأسرة لمجزهم عن التحدث مع المريض . بحرية ووضع أى ترتيبات معه ، وبالنسبة لبعض المرضى الآخرين قد يكون من الأفضل الالتزام الصمت . وينبغي أن يحترم الاختصاصى الاجتماعى حق الطبيب المعالج ، ولكن فى بعض المواقف عليه أن يضع أمام الطبيب الأسباب التى تدعو إلى مكاشفة المريض بحالته.

- ١٠ - وقد يكون الموقف عسيراً عندما تطلب إحدى الجهات تقريراً سريعاً عن أحد العملاء ويكون لدى الاختصاصى الاجتماعى بعض المعلومات التى تسبب للميل ضرراً خطيراً . يتوقف الأمر على الظروف حيث يتعذر وضع قواعد جامدة لكافة الإجراءات . ولكن فى مثل هذه المواقف ينبغي أن يتروى الاختصاصى الاجتماعى ويسأل نفسه : هل يمكن تقديم مثل هذه المعلومات المطلوبة دون إهدار لمبدأ السرية ؟ وهل يخدم تقديمها مصلحة العميل ، وهل هو يرغب فعلاً أن يقوم الاختصاصى الاجتماعى بالإشائها ؟ وحتى إذا كانت الإجابة " بلا " فإن القرار لن يكون سليماً إلا بعد أن يجيب على سؤال آخر يجب أن يوجهه إلى نفسه : هل الاحتفاظ بمثل هذه المعلومات يمكن أن يصيب شخصاً بالضرر فإذا كانت الإجابة على هذا السؤال " بنعم " فإن القرار الذى يجبر عن الإجراء الأخلاقى السليم قد يحتاج إلى إصدار حكم دقيق يجمع بين المسئولية الاجتماعية التى يتحملها الاختصاصى الاجتماعى وعدم تعرضه لأذى لاساس بالضيق أو التوتر .
- والمثال التالى يوضح هذا الموقف : كان (ع) أحد العملاء ويعطى الاختصاصى الاجتماعى كثيراً عن ماضيه ، وقد أمضى مدة بالسجن لإرتكابه جريمة ضد أحد الأطفال . وقد كان (ع) من خريجي الجامعة ،

وكان يسعى في الحصول على عمل يساعده في توفير دخل ملائم لزوجته وأسرته . وقد اتجه للبحث عن إحدى الوظائف في مجال التعليم . وقد اتصل أحد المسؤولين بالإدارة التعليمية بالإختصاصى الإجتماعى ليسأله عما إذا كان في استطاعته تزويد الإدارة ببعض المعلومات عن (ع) . وقد رأى الاختصاصى الإجتماعى أنه إذا اعتبر نفسه مصدراً للتعريف (بالعميل) دون علمه ودون الحصول على موافقته يعتبر إجراءً خاطئاً ولكنه كان يشعر في نفس الوقت بالترام آخر يحتم عليه تقدير مصلحة الأطفال وقد كانت معارضة الاختصاصى الإجتماعى في تقديم معلومات عن (ع) إلى الإدارة التعليمية دون الحصول على موافقة العميل في نظر الإدارة المذكورة دليلاً سلبياً ضد (ع) ومن ثم لم يحصل (ع) على الوظيفة. أما إذا كان (ع) قد طلب من الاختصاصى الإجتماعى أن يقدمه إلى جهة العمل فكان على الاختصاصى الإجتماعى أن يتبادل الرأي مع العميل حول الموضوعات التي يرغب منه أن يكشف عنها والتي تتصل بالأمور التي يرى الاختصاصى الإجتماعى أنه لابد من إثباتها . أما إذا لم يتمكن من الإتيان فيكون من حق العميل التنازل عن طلبه في أن يكون الاختصاصى الإجتماعى مصدراً للتعريف به .

ويقودنا هذا المثال إلى النظر في العلاقة بين مبدأ السرية والقانون ويثار التساؤل حول الاعتبارات التي تلحق فيها مسئولية الاختصاصى الإجتماعى كموطن قبل مسئوليته نحو العميل وفيما عدا حالات المراقبة الإجتماعية ، التي يوضع فيها الحدث المنحرف أو المذنب تحت إشراف الاختصاصى الإجتماعى فإن العميل يكون على علم كامل من أنه في حالة خرقه للقانون فسوف يقوم الاختصاصى الإجتماعى بتقديم تقرير عن تصرفه للمحكمة ، فإن المواقف التي يجد فيها الاختصاصى الإجتماعى نفسه مضطراً لإبلاغ السلطات بأسرار العميل تعتبر نادرة ، وإن كان

البعض يرى أنه حتى في مثل هذه الحالات ينبغي محاولة اتساع العميل أولاً حتى يتولى بنفسه الإلقاء بالمعلومات المطلوبة وفي بعض المواقف قد يقوم العميل بإبلاغ الاختصاصي الإجتماعي ببعض الأسرار لأنه لم يعد قادراً على تحمل وطأة الإحساس بالذنب ويرغب في وضع الأمور في مكانها الصحيح . كما في حالة وقوع العميل في ورطة الزواج بإمرأة في عصمة زوج آخر ، والإقضاء للاختصاصي الإجتماعي بذلك قد يعنى أنه يلتمس مساعدته لإزالة ضmirه بإبلاغ السلطات وربما على أمل تخفيف المواقف .

وفي بعض الحالات مثل الإساءة البالغة في معاملة الطفل ، عندما يكون الدور الوقائي في حماية الطفل وضمان سلامته ورفاهيته في المقام الأول ، فيمكن التصرف في المعلومات التي يحتفظ بها الاختصاصي الإجتماعي أما إذا كان الأبوان أو أحدهما مصدر الإساءة والضرر للطفل فإن الاختصاصي الإجتماعي يحاول أن يتكلم ويقدم المساعدة أكثر من أن يلجأ إلى طلب النجوة .

١١ - عند قيام الاختصاصي بالزيارة الميدانية يجب مراعاة الآتي :

أ - ألا يقوم الاختصاصي بالزيارة الميدانية إلا عند الضرورة مع توضيح أهميتها للعميل .

ب - يجب أن يكون هناك اتفاق مسبق على موعدهما .

ج - يجب التحقق من عنوان العميل بالضبط حتى لا يكون هناك داعي لسؤال الآخرين عن العنوان .

د - يجب على الاختصاصي تجنب المقابلات الميدانية في وجود أشخاص آخرين مثل الزوار والأقارب وإتقاء المراقبة على أن يتفقا على موعد آخر .

هـ - يجب على الاختصاصي عدم استخدام سيارة المؤسسة التي غالباً ما تحمل إشارة مميزة في الزيارة الميدانية .

و - يجب أن يكون مظهر الاختصاصي مناسب حتى لا يلفت إليه الأنظار .

ثانياً : دور المؤسسة فى تطبيق مبدأ السرية :

- ١ - ينبغى تهيئة المكان الملائم للمقابلة بما يؤكد مبدأ السرية ونظراً لأن الاختصاصيين الاجتماعيين لا يعملون منفردين بل كأعضاء فى الفريق المهنى للمؤسسة ولذلك ينبغى أن تكون المسئولية جماعية لا مسئولية فردية وكذلك مسئولية ينبغى النظر إليها فى علاقتها بسياسة المؤسسة وإجراءاتها. ذلك أن تصميم الأماكن لتوفير السرية الكاملة للمقابلات وطريقة حفظ السجلات بحيث لا تكون فى متناول غير المهنيين أو غير المختصين بالحالة كلها أمثلة لطريقة التعبير عن تطبيق مبدأ السرية .
- ٢ - ينبغى اتخاذ ترتيبات ملائمة لحفظ ملفات العملاء فى دواليب خاصة محكمة والتأكد على عدم تداولها إلا بين الفريق المهنى المشترك فى علاج الحالة. وعادة يطلع للكتبه وموظفوا الطباعة على بعض أسرار العملاء ، ولذلك ينبغى اختيار هؤلاء الموظفين بدقة كبيرة بحيث يمكن الوثوق بهم فى مشاركة زملائهم من المهنيين والالتزام بأهمية المحافظة على أسرار العملاء .
- ٣ - فى المؤسسات التى تمارس فيها الخدمة الاجتماعية كوظيفة إضافية (كالمدارس والمستشفيات . والمصانع وغيرها) يثار تساؤل حول حق المديرين أو أعضاء اللجان المسئولين عن توفير موارد الخدمات فى تداول ملفات الحالات . وخاصة المسئولين عن توفير موارد الخدمات وفى مثل هذه المواقف ينبغى أن تقتصر المعلومات التى تقدم إليهم على الجانب الضرورى الذى يرتبط بتوفير الخدمات . ذلك أن النظار ومديرى المستشفيات وأعضاء اللجان يمارسون خدمة أساسية فى مجال الإدارة وتحقيق فاعليتها ولكنهم لا يقومون بأنفسهم خدمة مهنية مباشرة

للعلماء ولذلك لا يحتاجون إلى معلومات تفصيلية حول الأفراد كعملاء ولكنهم يحتاجون إلى معلومات عامة حول كيفية توجيه الخدمات بما يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة ترتبط بسياسة المؤسسة .

٤ - من حق العميل أن يعرف كيف تعمل المؤسسة ومن المسلم به أنه لا يجوز استشارة المؤسسات الأخرى أو بعض الأفراد المتخصصين فيما يتصل بحالة العميل إلا بعد الحصول على موافقته . وهذه القاعدة من الأمور الهامة حيث أن طبيعة الاستشارات الخارجية لا تتفق ومبدأ السرية . ورغم ذلك يرى بعض الاختصاصيين الاجتماعيين أنه في حالة تعدد المؤسسات التي يتعامل معها العميل في نفس الوقت كوحدة المساعدات العامة وإدارة التأمين المهني ، ومركز العلاج الطبيعى وكلها تؤدي له خدمات متكاملة فإن الأمر لا يستدعى الحصول على موافقة منه . وفي هذه الحالة تحتفظ المؤسسة بحقوقها في تبادل المعلومات التي ترى أنها ضرورية لمصلحة العميل مع هذه المؤسسات دون الرجوع إليه . ولكن من الأفضل مناقشة العميل والاتفاق معه مسبقاً حتى لا يفاجئ بما لدى المؤسسات الأخرى من معلومات عن حالته .

٥ - نظراً لأن طريقة العمل مع الحالات الفردية تمارس من خلال مؤسسات فينبغى أن يشارك جميع الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسة في تحمل مسئولية المحافظة على السرية . ولذلك ينبغى أن لا يقول الاختصاصي الاجتماعى للعميل " هذا الموضوع هو بيني وبينك فقط " ذلك أن طالب الخدمة الاجتماعية ينبغى أن يناقش تقاريره مع المشرف ، والاختصاصي الاجتماعى الحديث سوف يتبادل الرأى مع زميله الأقدم والأكثر خبرة ومهارة واستشارة الأشخاص المتخصصين أو المؤسسات الأخرى قد تكون ضرورية لتحقيق فاعلية الخدمة .

وبناء على ذلك فإن المبدأ يعبر عن سرية جماعية حيث يعتبر الفريق المهنى ، بالمؤسسة وحدة واحدة ، تتلقى المعلومات الخاصة بالعلاء للتشاور وتبادل الراى ، لو لتحقيق هدف علاجى ولكن يتجنب إذاعتها أو إنتشارها بين الناس بل ويرى البعض أن مجالات التشاور قد تمتد لتشمل خبراء من مؤسسات خارجية إذا ما اقتضى الأمر ذلك ، على أن يلتزم كل شخص بالمحافظة على الأسرار التى لطلع عليها بحكم عمله الخالص ^(١) ومن الضروري ممارسة المبادئ التى تهتدى بها طريقة العمل مع الحالات الفردية إلا أن القواعد الصارمة لا يمكن أن تكون ملائمة فى جميع المواقف حيث يمكن أن يتضمن الموقف أكثر من مبدأ واحد هام ، ومن هنا تكون الأسبقية لحسن التقدير وسلامة الحكم أكثر من التمسك بالقاعدة العامة . ولذلك من الخطأ أن نقول بعدم استشارة أى فرد قبل موافقة العميل ونجعل من ذلك قاعدة مطلقة . وعلى سبيل المثال يمكن أن نتصور المشكلة التى يمكن أن تقع فيها إدارة رعاية الطفولة إذا كانت مسئوليتها هى توفير أسرة حاضنة ملائمة للإحلاق طفل بها ، وعليها أن تتخذ كافة ما يمكن من احتياطات حتى تتأكد من صلاحية وملائمة الأبوين الحاضنين . فكيف نتمكن من تحقيق ذلك الهدف دون القيام بجمع معلومات كافية عن هذه الأسرة ، ذلك أن حماية الأطفال الموكل إليها رعايتهم تمثل الأولوية المطلقة لمثل هذه الإدارة ومن ثم فكل ما نقوم به من دراسة واستعلام حول الأسرة يكون فى مصلحة الطفل . ورغم ذلك فهناك بعض الإستثناءات ، فإذا كانت موافقة العميل تعتبر ضرورية قبل أن نطلب مشورة الآخرين حول موضوع يعتبر من شؤونه الخاصة فإن أهمية ذلك لا ترجع إلى المحافظة على سرية المعلومات فقط ولكن ذلك يمثل أيضاً أسلوباً لممارسة العميل مسئوليته لذاتية فبقا ليدى موافقة مثلاً، على استشارة طبيبه الخاص فإن العميل يصبح طرفاً مشاركاً فى الإلمام الكامل بدور العامل الصحى فى مشكلته .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع التامى ، القاهرة ، ط٢ ، ١٩٨١ ، ص ١١٩ .

- ٦ - يجب عمل دورات تثقيفية وتدريبية للمعلمين بالمؤسسة ليفهم كل منهم دوره في الحفاظ على سرية معلومات العملاء .
- ٧ - عند تحويل الحالة من مؤسسة إلى أخرى يجب كتابة ملخص مختصر لا تظهر فيه من المعلومات إلا بالقدر الذى تحتاج إليه المؤسسة المحول إليها الحالة .
- ٨ - لا يجب خروج أى سجلات للعملاء خارج المؤسسة مهما كانت الظروف .
- ٩ - عند عرض إحدى الحالات للدراسة أوفى تقرير المؤسسة المستوى يجب طمس المعالم التى تفضى سرية الحالة .

الإستثناءات من تطبيق مبدأ السرية :

هناك حالات يستثنيها الإختصاصى من تطبيق مبدأ السرية وهى : الأطفال الصغار والمنحرفين ، والمرضى ضعاف العقول ، والأطفال الذين لا يقدرون المسئولية كطلبة المدارس الذين يكتفون الهروب من المدرسة ، والخارجين على القانون والمرضى بأمراض معدية ، والمصابون باضطرابات نفسية حادة . ويلجأ الإختصاصى قبل اتخاذ الخطوات الإستثنائية فى إنشاء أسرار العملاء إلى وسائله الخاصة بالتوجيه وإثارة اهتمام العملاء بإنهاء الأسلوب السليم ومساعدتهم دون تهديد بطبيعة الحال ولكن بإثارة قلقهم حول النتائج التى تترتب على هذا الكتمان الذى يضر بهم أو بالمصالح العام .

أخطار إذاعة أسرار العملاء :

وهناك أربعة أخطار تترتب على إذاعة الأسرار فى مهنة طريقة العمل مع

الحالات الفردية وهى :

- ١ - أخطار ترجع على العميل .
- ٢ - أخطار ترجع على الإختصاصى الإجتماعى .

٣ - أخطار ترجع على المؤسسة .

٤ - أخطار ترجع على المهنة .

١ - أخطار ترجع على العميل :

ليس من الصعب علينا أن ندرك مدى خطورة إذاعة أسرار العميل التي يتعرض لها ، وهذه الخطورة تتدرج من الخزي والعار إلى أن تصل في بعض الأحوال إلى حد القتل . فقد يتعرض العميل للعار والخجل إذا عرف عنه أنه يتعاطى المخدرات وهو سر أدلى به للإختصاصي الإجتماعي . وقد يتعرض إلى خسارة كبيرة تتمثل مثلاً في فسخ خطبة ابنته من خطيبها الذي علم أن أبيها في ضائقة مالية بسبب لعب القمار مثلاً ، وهذا العميل قد لجأ إلى المساعدة المالية من مكتب الضمان الإجتماعي ، كذلك قد تتعرض زوجة لخطر محقق بشأن إباحتها للإختصاصي الإجتماعي بأنها على علاقة غير شرعية مع أحد الناس . وما قالت هذا السر للإختصاصي الإجتماعي إلا تحت وطأة رغبته في العلاج من مرض تناسلي قد أخذته بالحدوى من هذا الشخص . وقد تصل الخطورة في مثل هذه الحالة إلى القتل إذا علم زوجها بهذه العلاقة غير الشرعية أو على الأقل تتعرض للطلاق منه وهو أيضاً قد يؤثر على مركزها الإجتماعي بين أهلها وذويها وأولادها .

٧ - أخطار ترجع على الإختصاصي :

أما الأخطار التي قد يتعرض لها الإختصاصي الإجتماعي حينما لا يصون سر العملاء فإنها تشمل أول ما تشمل منزلته الأدبية والمهنية بين العملاء وبين موظفي المؤسسة التي يعمل بها وفي المجتمع الذي يعيش فيه - وقد تصل الخطورة إلى أن يتعدى عليه بعض العملاء ممن ألمهم إذاعة أسرارهم ووقع عليهم الأضرار نتيجة ذلك . ثم أن ثقة العملاء بل وثقة الإختصاصي تتأثر سلبياً لإذاعته أسرار العملاء فلا يثق فيه أحد بل ويصبح مركزه حقيراً بينهم - ولا بد أن يتأثر كذلك مركزه ومستقبله المهني من ذلك .

٣ - أخطار ترجع على المؤسسة :

إن المؤسسة التي يعرف المتعاملون معها أنها تنزع أسرار العملاء الذين يترددون عليها تتأثر سمعتها في المجتمع الذي نقيم فيه . وتكون مجال أحداث كثيرة من أفراد وهينات وبذلك تسوء سمعتها ، وربما تعطلت أعمالها من هرب العملاء وعدم تعاملهم معها ، ومثل هذه المؤسسات الاجتماعية إنما تعيش على سمعتها النظيفة .

٤ - أخطار تعود على المهنة :

من المألوف أنه إذا صدر عن إثنين فني عملاً مشيناً فإن الناس تنسب السمعة السيئة التي نشأت عن هذا العمل المشين إلى مهنة كلها ، مثال ذلك أن طبيباً كان يستخرج شهادات لأفراد متوفين على أنهم أحياء نظير بعض الرشوى . ولما ضبط أمره أخذوا ينسبون هذا العمل المشين إلى جميع الأطباء ومهنة الطب كلها . بل إن اسم الطبيب الذي صدر عنه العمل المشين نراه لا يظهر في أحاديثهم . وبالمثل إذا صدر عن الاختصاصي الإجتماعي أو المؤسسة التي يعمل بها أعمال تتعلق بإذاعة أسرار العملاء فإن السمعة السيئة سرعان ما تلتصق بالمهنة كلها . ومن ثم فإن الثقة بالمهنة وممثليها سوف تقل في نفوس العملاء .

أهداف مبدأ السرية :

أولاً : الهدف الأخلاقي :

أن الأفراد يتجنبون الحديث عن كل ما يتلقى مع الصورة التي يريدون إظهارها ، للناس ومبدأ السرية يهدف إلى تأمين الأفراد على الحقائق التي ينكتمون عليها كما يهدف إلى صيانة ذات العميل من التعرض للتجريح .

ثانياً : الهدف المهني :

إن منح العميل الفرصة للإصحاح عن بعض هذه الأسرار ومناقشتها في مناخ نفسي مدعم بالأمن والطمأنينة يؤدي إلى تكوين الثقة بين الاختصاصي والعميل هذه الثقة التي تعتبر عنصراً هاماً في تكوين العلاقة المهنية .

كما أن الاختصاصي الإجتماعي يستفيد من الإدلاء بهذه المعلومات في عملية المساعدة دراسة وتشخيصاً وعلاجاً حيث يصاحب هذا الإدلاء نوع من التنفيس . كما أن مناقشة الموضوع يكون نوعاً من الإدراك والإستبصار عند العميل - وفي النهاية يجب أن نؤكد أن القيم المطلقة التي نادت بها الخدمة الإجتماعية وخاصة الخدمة الإجتماعية الأمريكية هي قيم إنسانية عامة استوحيت من التراث الإنساني برمته ولا تنسب إلى مجتمع دون الآخر . وذلك مثل : المساواة - العدل - الفضيلة - الإخاء ... إلخ .

ولكننا قد نتحفظ على بعض القيم الأدائية والوسيلة التي لا تتفق وثقافتنا وأدياننا السماوية . فالحرية المطلقة أسطورة - ورفضت من الفلاسفة قبل العلماء في شتى أنحاء العالم .. فلا حرية بلا قيود ولا حرية بلا مسؤوليات ولا حرية بلا شروط . فمجتمعاتنا لا تحتل شطط جاتح أو إحتلال معتوه . ولا تحتل مجتمعاتنا مخاطرة المحاوله والخطأ ، من ثم كان إيماننا هو : بالحرية المسنولة وليس حق تقرير المصير .

كما أننا إذا كنا نؤمن بالتفرد كما نادت بذلك شرائعنا السماوية إلا أننا نتحفظ على " الفردية " كمفهوم مطلق دعت إليه الخدمة الإجتماعية الأمريكية . فقد خاطب الله أمة الإسلام كجماعة ودعت المسيحية إلى تكرار الذات والرحمة ، وثقافتنا ترفض الأنانية والتعالى والتكبر بدعوى الإختلاف ، بل إن واقعا الاقتصادى والإجتماعى يتطلع إلى البنين المرصوص الذى يشد بعضه بعضا .

وإذا كان المجتمع الأمريكى نفسه قد باتى من هذه الشعارات إلى حد استحداث مفهوم : الخدمة الإجتماعية القسرية Aggressive Social Work فأولى بنا أن نحدد لأنفسنا قيم أكثر واقعية وتناسباً ووللغنا الإجتماعى مستمدة من تراثنا وثقافتنا وأدياننا - ولعل أكثر القيم مناسبة هى :

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| ١ - الرحمة . | ٢ - التكافل . |
| ٣ - التفرد لصالح الجماعة . | ٤ - الحرية المعنولة . |
| ٥ - الإيمان . | ٦ - الكلمة الطيبة . |
| ٧ - العدل . | ٨ - صيانة الأعراض . |
| ٩ - التسامح وقبول التوبة . | ١٠ - العمل والإنتاج . |
| ١١ - نبذ التواكل والإعتمادية . | |
- كقيم يمكنها أن تؤثر بفاعلية فى فرد عاش ويميش تراثاً دينياً وأخلاقياً على طول عمر الإنسانى كلها ^(١) .

(١) عبد الفتاح عثمان ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، مرجع سابق ، ص ٩٢ .

فَنَسَم المهنه

المنسور الأخلاقى لمهنه الخدمه الإجماعية :

أقسم بالله العظيم . أقسم بالله العظيم . أقسم بالله العظيم . بأن أعمل على تأكيد هويتى كإختصاصى إجماعى والعمل على ترقية مستوى للمهنى ، والحفاظ على عهد مهنة الخدمة الإجماعية والتزاماتها وأقسم بأن يكون العملاء ، هم أولى مسئوليتى ولن أعمل على تحقيق حق المصير لهم ، ولن أحترم خصوصياتهم ، وأحافظ على أسرارهم ولن أتقبلهم وأحترمهم بصرف النظر عن سماتهم الشخصية ، ولن أعامل زملائى بالحنى ، وعلى أساس الإحترام المتبادل ، والإنصاف ، ولن أشايح الموظفين الذين يعملون معى وأخلص الولاء لهم ، ولن لأدعم قيم وأخلاقيات المهنة ، وأرفع من شأنها ، وأقسم بأن أبذل الجهد فى سبيل تحسين الرفاهية الإجماعية للمجتمع .

الفصل الخامس

العلاقة المعنوية

الفصل الخامس

Professional Relationship العلاقة المهنية

مقدمة :

تتوفر لكل منا خلال سنوات الحياة التي نعيشها خبرات متنوعة في تكوين علاقات مختلفة مع الأشخاص الآخرين أو ما نطلق عليه عبارة " العلاقات الإنسانية". فالإنسان يتميز بأنه يعيش حياته خلال علاقته بالأشخاص الآخرين . ومن ثم فإن هذه " العلاقات " لا تنبسط علىات الخدمة الاجتماعية وحسب ولا تنشأ عن الجهود العلاجية المهنية لها . كما أن الخدمة الاجتماعية ليست المهنة الوحيدة التي اكتشفت هذه الخاصية الإنسانية لو أنها المهنة الوحيدة التي تهتم بموضوع " العلاقة " فقد وجه كل من علم النفس والطب النفسي وغيرها من المهن كثيراً من الجهود لدراسة العلاقة العلاجية ، ورغم ذلك فإن الخدمة الاجتماعية كان لها الفضل في إبراز أهمية التفاعل الإنساني وأثره في العلاقات ، وحلوات استخدام مفهوم العلاقة بطريقة واعية لمساعدة الأشخاص الذين تتعامل معهم .

وقد احتلت العلاقة بين الاختصاصي الاجتماعي والعمل أهمية خاصة في المراحل الأولى التي كانت تقوم فيها الخدمة الاجتماعية بصياغة وتحديد نشاطها ، حتى أصبحت العلاقة المهنية من أكثر المفاهيم انتشاراً وشيوعاً في كل ما يكتب عن المهنة . وقد تركزت الأهداف التي وجه إليها هذا النشاط اهتمامه في البداية إلى ما كان يعتقد الاختصاصي الاجتماعي أنه يلتم مطالب المجتمع وما يحقق الإصلاح الشخصي للعمل ، ورغم ذلك قد ظهرت بوادر مبدأ توجيه الذاتى (أو مساعدة العميل لنفسه) والإقناع بفاعلية للتغيير الشخصى في استثمار هذه العملية .

والعلاقة التي تنشأ بين الاختصاصي والعمل ذات طابع خاص مميز ، إنها ليست كالعلاقة بين الأب والابن لاتحتمل فروابط العاطفية العميقة من جهة ، ولوجود

التبعية من جهة أخرى ، وقبول السلطة من جهة ثالثة ، كما أنها لا تشبهها فيما تمتاز به من الإستمرار والإخلاص الدائم .

وتختلف كذلك عن علاقة الصداقة في أنها ليست علاقة الند للند ، وليس فيها تفاهم الأكران ، ولا تشبه العلاقة بين المدرس والتلميذ بما تتضمنه من معاني السيطرة والخضوع ، أو أن أحد الطرفين يعلم والآخر يتعلم ، كما أنها تختلف عن العلاقة بين الطبيب الذي يعتبر مصدر التشخيص ومصدر النصيح ومصدر الإرشاد ، والمريض الذي يلعب دور المطيع ، الموافق المعتمد على مشورة الطبيب ، وهي تختلف كذلك عن العلاقة بين زملاء العمل ، والعلاقات التي تتكون بوجه عام في عملية المساعدة ، تختلف كل الاختلاف عن كل ما سبق ، فهي ليست علاقة وجدانية متميزة ، وليست علاقة نفعية مسيطرة ... إلخ بل هي نمط فريد من العلاقات تسودها عاطفة عاقلة أو عقل متعاطف ، تلتزم بأسلوب مهني هادف .

وربما كانت ماري ريتشموند (Mary Richmond) من أبرز الكتاب والمفكرين الذين ساهموا بجهود كبيرة في مجال طريقة العمل مع الحالات الفردية في مطلع القرن الحالي . ووجهت إلى عملية العلاقة المهنية قدراً كبيراً من الاهتمام . فقد تضمنت مؤلفاتها قدراً كبيراً من المعلومات عن العلاقة في الخدمة الاجتماعية فتشير إلى أهمية المهارة في اكتشاف العلاقات الاجتماعية التي ساهمت في تشكيل شخصية العميل ، والقدرة على الوصول إلى جذور الصعوبات التي أثرت في هذه العلاقات ، والقوة في استخدام العمل المباشر لتفكير الإختصاصي الإجتماعي للتأثير في تفكير العميل لإعادة توافق هذه العلاقات ، وكان استخدام التأثير المباشر " العقل في العقل " من بين المفاهيم التي ظهرت في المرحلة الأولى من ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية كما كان يظهر في علاقة "الصدیق الزائر" وجهوده في تغيير العميل والتأثير في اتجاهاته .

تعريف العلاقة المهنية :

على الرغم من الإعراف بالعلاقة كمفهوم أساسى فى نظرية الخدمة الإجتماعية منذ بداية ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية . وعلى الرغم مما بذل من جهود طويلة لتطوير مفهوم العلاقة واستخدامها ، فإن الأمر يحتاج إلى تعريف واضح محدد لمفهوم العلاقة المهنية . وعلى الرغم من وجود إجماع كبير حول أهمية العلاقات الإجتماعية فى تحقيق نمو أفضل ، فلا يوجد فى الواقع اتفاق عام حول الطريقة التى تعمل بها العلاقات فى تحقيق هذا النمو . وفى مؤلفات الخدمة الإجتماعية يتجه الكتاب عادة نحو مجرد وصف خصائص العلاقة التى يعترفون بأهميتها ، أو يشارون إلى بعض الحالات لتوضيح استخدام العلاقة خلال العملية العلاجية .

ولما كنا نرى أن مفهوم العلاقة المهنية يمثل حجر الزاوية فى كافة ممارسات الخدمة الإجتماعية فإننا سوف نستعرض بعض محاولات رواد الخدمة الإجتماعية لتوضيح طبيعة العلاقة المهنية وتحليل ما جاء بها من أفكار مباشرة أو ضمنية ، كما سوف نهتم بتوضيح الأدوار التى يقوم بها الاختصاصيون الإجتماعيون ، وكيف تؤثر هذه الأدوار فى تشكيل العلاقة المهنية ، وخصائص الاختصاصيين الإجتماعيين الذين يمكنهم العمل مع الآخرين بكفاءة وفاعلية .

ويعرف بيبستك (Biestek) العلاقة المهنية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية بأنها التفاعل الدينامى للإجتهادات والمشاعر بين الاختصاصى الإجتماعى والعميل الذى يهدف منه إلى مساعدة العملاء على تحقيق تكيف أفضل بين أنفسهم وبين بيئاتهم .

ويرى بيبستك أن التفاعل هو أساس العلاقة وجوهرها ، وهو يعبر عن مشاعر متبادلة ، وهو تفاعل دينامى نشط يتلائم مع موقف العميل ومشاعره وتفكيره ، والعلاقة إجتماع مهني يضم شخصين فى عملية متبادلة .

أما الغرض من العلاقة من وجهة نظر بيستك فهو إيجاد مناخ ملائم يؤدي إلى تنمية شخصية العميل ، والوصول إلى أفضل حل ممكن لمشكلاته ، وفيها وسيلة لتنفيذ وظيفة طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وأداة لمعرض الواقع والتركيز عليه ، وعلى المشكلات الإنفعالية ، ومساعدة العميل على تحقيق تكيف أفضل مع مشكلته الشخصية وعلاقته بالبيئة الإجتماعية التي يخالطها .

ويرى كذلك أن العلاقة بين الاختصاصي الإجتماعي والعميل تمثل وسطاً (Medium) تستخدم فيه المعرفة بالخصائص الإنسانية والفردية كما أن العلاقة هي التعبير عن طريقة العمل مع الحالات الفردية ، وهي المسار الذي تتنقذ خلاله مهارات التدخل ، أي الدراسة والتشخيص والعلاج ^(١) .

وتعرف بيرلمان (Perلمان) العلاقة المهنية بأنها اتجاه واعى يتضمن الاحترام ، والعدل ، والثبات وتضيف بأن التعبير عن الإجماع يدل على الأساس بمشاعر العميل وتقديره هذه المشاعر هو الذي يؤدي إلى تشجيع العميل على أن يبدأ في سرد متاعبه أكثر مما تقطعه الكلمات ، وتقول بيرلمان أن العلاقة موقف يضم شخصين مجتمعتهما بعض الاهتمامات المشتركة وحيث يجرى التفاعل المتبادل بين مشاعر كل منهما ، لمدة طويلة أو مؤقتة . وقد يعبر كل منهما عن مشاعر متمثلة . أو قد يعبران عن مشاعر مختلفة أو متعارضة ويستجيب كل منهما للآخر ، أو قد يعبر أحدهما عن مشاعر يستقبلها الطرف الآخر ويستجيب لها . وفي جميع الأحوال ينبغي أن يعايش الطرفان شحنة المشاعر ويتدمجان فيها ، وسواء أدى هذا التفاعل إلى التقارب أو التباعد ، يكون الشخصان خلال فترة التفاعل على " اتصال " أو " ارتباط " بعضهما ببعض .

وتستطرد بيرلمان لتبين أن أهم ما يميز العلاقة المهنية " هي أنها علاقة شعورية مقصودة تنبعث عن معرفة بما يجب أن تتضمنه لتحقيق أهدافها " .

(١) Hiestek, Felix. The casework relationship chicago. Loyola u. niv. Press. 1977. P.

كما تتضمن كل العلاقات الاجتماعية التي تهدف إلى النمو - بما فيها علاقات طريقة العمل مع الحالات الفردية - عمليات التقبل والتوقع ، والدعم والتنمية أو الإستشارة ، كذلك تشير إلى السلطة كمظهر للعلاقة المهنية . ثم تحدد في وضوح طبيعة الاختلافات بين العلاقة المهنية وغيرها من مظاهر العملية العلاجية . وترى أن الاختصاصي الإجتماعي يساعد العملاء في التغلب على مشاكلهم عن طريق :

أ - توفير الخدمات .

ب - تفسير وتوضيح جوانب المشكلة .

ج - والعلاقة العلاجية .

كما تعرف العلاقة العلاجية فيما بعد : " بأنها المناخ والرابطة التي تجمع بين الاختصاصيين الاجتماعيين والعملاء وتهدف إلى تدعيم العملاء وتحرير طاقاتهم حتى يتخطوا على مشاكلهم " (١) .

لما هوليس " Hollis " فترى أن العلاقة المهنية هي أساس العلاج في طريقة العمل مع الحالات الفردية بأكملها ، وتقوم بين الاختصاصي الإجتماعي والمعالج ، وتعتبرها أسلوب اتصال بين شخصين يشتركان في تفاعل موجه نحو العلاج ، ولها تتضمن مجموعة من الاتجاهات ، ومجموعة من الاستجابات تمثلت في مجموعة من الأنماط السلوكية (٢) .

وتعرف العلاقة المهنية في المراجع العربية بأنها " حالة من الارتباط العاطفي والعقلي الهادف ، تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كل من المعالج والاختصاصي الاجتماعي خلال عملية المساعدة " (٣) .

(١) Perlman, Helen Harris Social casework, April in Solving Process, Chicago : university of Chicago press, 1957, P. 55 - 66 .

(٢) Florence Hollis, Casework - A psychosocial Therapy, New York : Random House Inc, 1972 P. 146 .

(٣) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد في المجتمع العلمي ، ط٢ ، القاهرة ١٩٨١ ، ص ٩٧ - ٩٦ .

ويركز هذا التعريف على ثلاث عناصر هي المشاعر ، والأفكار ، والتفاعل القائم بينهما كما يلي :

أ - فالمشاعر هي حالات انفعالية ووجدانية تنتاب الفرد في الظروف والمواقف المختلفة ، ويميل أغلب علماء النفس إلى إطلاق مصطلح الإنفعال على الإستجابات العنيفة التي يصاحبها اضطراب في السلوك كحالات الخوف والقلق والغضب الشديد ، أما حالات الضيق والكدر أو السرور والإشراح فيطلق عليها مصطلح الوجدان .

وإذ إن هذه المشاعر والإحساس بها ومحاولة تفسيرها من الركائز الأساسية في تكوين العلاقة المهنية ، ويحتاج العميل إلى من يشعر بمشاعره ويفهم دوافعه وأسباب استجابته بالصورة التي يستجيب بها نمو جوانب مشكلته .

ب - أما ارتباط العلاقة المهنية بالعقل والواقع فيعني اتجاهها نحو الهدف المرسوم للعلاج ، والإختصاصي الإجتماعي يفضل ما لديه من معرفة وخبرة ومهارة يستطيع أن يتناول الموضوع أو الفكرة التي تدور حولها المشاعر والإستجابة العقلية الملائمة ، وبالتالي يستطيع أن يغير من اتجاهات العميل السلبية ويحولها إلى اتجاهات إيجابية تتفق ومصلحة العميل.

ج - يقوم التفاعل على أفعال وردود أفعال أو مثيرات وإستجابات ، وتقوم العلاقة المهنية على توجيه التفاعل لتحقيق تأثيرات معينة وتؤدي بالتالي إلى تحقيق الأهداف المطلوبة ، وخلال التفاعل بين الإختصاصي الإجتماعي والعميل تتولد مشاعر جديدة وأفكار جديدة تنتهي إلى تحقيق التغيير المطلوب سواء في مشاعر العميل وتفكيره أو رؤيته لأبعاد المشكلة كطريقة للتعامل مع المواقف التي تضغط على حياته .

كذلك ساهم الرعيل الأول من الإختصاصيين الإجتماعيين الذين استخدموا الجماعات فى مساعدة الأشخاص بدورهم فى تطوير واستخدام العلاقة المهنية. وتعرف جريس كويل التى كان لها فضل بارز فى صياغة المفاهيم المبكرة لخدمة الجماعة - العلاقة بأنها "عملية متميزة تؤدى إلى توثيق الروابط بين أعضاء الجماعة بعضهم ببعض وهى التى تحدد شكل الجماعة وأسلوب أدائها". أما جزيلا كونوبكا التى تعد من الثقات فى نظرية خدمة الجماعة فلم تتعرض لتحريف العلاقة فى مؤلفاتها وإن كانت وصفتها بأنها "الوسيط الأساسى للمساعدة التى يقدمها أخصائى الجماعة". ثم استعرضت عناصرها باعتبارها عملية غائية ، أى تهدف إلى غرض معين وهو تحقيق النمو والتغير للشخص والجماعة والمجتمع ، كما أشارت إلى أنها تقوم على المودة ، الإدراك والتفسير .

أما هيلين نورثن (Helen Northen) فتعرف العلاقة المهنية كما يلى :

"توصف العلاقة المهنية بأنها تشمل بصفة أساسية إستجابات إيجابية مختلفة تنتقل من شخص إلى آخر خلال ما يثيره السلوك الإنسانى من استجابات متباينة ، ويقوم الإختصاصى الإجتماعى أثناء عمله مع مواقف الجماعة بتنمية علاقة فردية مع كل عضو من أعضاء الجماعة فى ضوء معرفته بخصائص الفرد". وفى الكتاب الذى وضعه كيث - لوكاس (Keith - Lucas) بعنوان "عطاء وأخذ المساعدة" (The giving and taking of help) يعرف العلاقة العلاجية بأنها "وسيط يوفر للأشخاص الذين يعانون من مشكلات فرص الإختيار سواء فى الحصول على مساعدة أو فى كيفية استخدام المساعدة"، ويحدد خصائص العلاقة المهنية فيما يلى :

- ١ - المشاركة .
- ٢ - الواقعية .
- ٣ - المشاعر .
- ٤ - المعرفة .
- ٥ - الاهتمام بمصلحة الآخرين .
- ٦ - الغرضية .

- ٧ - ارتباط العلاقة بالموقف الراهن والزمن الحالي .
- ٨ - تقديم شئ جديد .
- ٩ - عدم إصدار أحكام على تصرفات العميل .

الخدمة الإجتماعية والعلاقة المهنية :

إذا تأملنا هذا العرض السريع للآراء حول موضوع العلاقة ، يتبين لنا أن مفهوم العلاقة المهنية قد وجد عناية كبيرة من حيث الفحص والدراسة والتحليل وتناوله كثير من الكتاب المهتمين بموضوع العلاقة العلاجية سواء بين الاختصاصي الإجتماعي والعميل أو بين الاختصاصي الإجتماعي والجماعة ، وإلى جانب هذا النوع من العلاقة العلاجية المباشرة ، يرتبط الاختصاصيون الإجتماعيون بأنواع أخرى من صور العلاقات المهنية . فقد يقدون علاقات مع المعلمين والأطباء ، والأطباء النفسيين ، وأصحاب الأعمال ، كما يرتبطون بعلاقات مهنية بمجالس إدارة مؤسسات الرعاية الإجتماعية ومديري المؤسسات الأخرى ويقومون علاقات على مستويات مختلفة لتحقيق مصلحة العميل .

وعندما يلاحظ الاختصاصي الإجتماعي أن مجموعة من الأبناء ممن يعملون معهم يهتمون بمشكلة التكوين أو تعاطي المخدرات والإدمان فقد يستعينون بإمكانيات المؤسسة لعقد حلقة دراسية يناقشون فيها الموضوع .

وقد يأخذ اختصاصي إجتماعي آخر زمام المبادرة لتنظيم حملة إعلامية لتوير للرأى العام حول المطالبة بإصدار تشريع يكفل تشغيل المعوقين بعد تأهيلهم وإحلالهم في الأعمال الملائمة المختلفة في كل من الأجهزة الحكومية أو المشروعات الخاصة .

وفي مثل هذه المواقف نلاحظ أن الاختصاصيين الإجتماعيين يرتبطون بعلاقات مهنية مع أشخاص آخرين ، ورغم ذلك فإن هذه العلاقات لا ترتبط بالسواء

بشكل مباشر كما أنها لا يمكن أن تعتبر علاقة علاجية فالإختصاصى الإجتماعى لا يقدم من خلال هذه العلاقة خدمات للأشخاص الآخرين الذين يتصل بهم ، كما أنه لا يلتزم بمساعدتهم فى حل مشكلاتهم الخاصة أو العمل على تحقيق نموهم الشخصى .

والواقع أن ارتباط الإختصاصيين الإجتماعيين بالنشاط الإدارى أو السياسة الإجتماعية أو التخطيط أو للمنظمات الأخرى يجهطهم غالباً على علاقة بالعملاء من خلال التنظيم الذى يضمهم ، وذلك فإن المسئوليات التى يتحملونها نحو العملاء عن طريق هذه العلاقة غير المباشرة تختلف تماماً عن تلك التى ترتبط بالخدمات والجهود المباشرة التى تقدمها العلاقة العلاجية . بالإضافة إلى أنهم فى هذه العلاقات المهنية لا يتحملون كما نكرنا مسئولية مساعدة أعضاء المؤسسة فيما يتصل بمشكلاتهم الشخصية أو العمل على تزويدهم بخبرات النمو الذاتى ، كأفراد أو للجماعة كوحدة تضمها المؤسسة ، ولكن يمكن أن نقول بأن الإختصاصيين الإجتماعيين فى مثل هذه المواقف يسهمون بجهودهم فى حل مشكلات العملاء عن طريق إحداث تغيير فى أشخاص آخرين ، وبالتالي يمكن تحقيق أهداف التغيير بالنسبة للعملاء . وقد يشمل هذا الجهد إدخال بعض التعديلات على السياسات المهنية أو البرامج التى تنبمها المؤسسة .

وعلى الرغم من اختلاف أنماط العلاقة المهنية بسبب طبيعة الدور الذى يقوم به الإختصاصى الإجتماعى ، مثل قيامه بدور المعالج أو الإدارى أو صانع السياسة أو الباحث وما إلى ذلك من الأدوار وكذلك بحسب النسق الذى يضم الإختصاصى الإجتماعى ويعمل خلاله ، كالعمل مع أجهزة المجتمع التى يمكن أن تساهم فى عمليات التغيير ، أو العمل مع أشخاص يؤثرون فى موقف العميل بطريقة مباشرة ويحتاج إلى تخييرهم كاسرة العميل أو أحد أعضاء الأسرة أو غيرهم ، والعمل مع زملائه من الإختصاصيين الإجتماعيين لتنفيذ أساليب التغيير بالإضافة إلى المكونات والأهداف المختلفة للعملاء ، فهناك مظاهر مشتركة فى عملية العلاقة.

فبالرغم من تنوع العلاقات المهنية نتيجة درجة تفاعل العوامل السابقة فلن علاقات الاختصاصيين الاجتماعيين تتجه جميعها نحو تحقيق غرض معين ولذلك تجمعها بعض المظاهر المشتركة نظراً لأنها تتضمن الإجراءات والقيم الخاصة بالمهنة ، وإن كانت تختلف بالضرورة في المظاهر الإجرائية كالسعى لتوفير بعض الخدمات أو البرامج أو المؤسسات الجديدة ، أو المظاهر المتميزة كتعديل السياسات وغيرها ، كذلك تتضمن علاقات الخدمة الاجتماعية عناصر القوة والسلطة وإن كانت هذه المظاهر لا تسند عادة إلى الاختصاصي الاجتماعي بل تحول إلى غيره من الأشخاص ، خاصة في المواقف التي ترتبط بوضع السياسة الاجتماعية أو إدخال تغييرات تنظيمية . وكما يمكن أن نتوقع العلاقات المهنية فهي تستخدم كذلك بطرق مختلفة وفي طريقة العمل مع الحالات الفردية لحلول الاختصاصي الاجتماعي استخدام العلاقة المهنية كوسيلة لفهم وتفسير مشكلة العميل ، ووسيلة لتنمية قدرة العميل على إدراك موقفه وأبعاده المختلفة والعوامل التي تؤثر في الموقف ، وكذلك في تشجيع العملاء وتأييدهم وتزويدهم ببعض الخبرات التي تؤدي إلى نتائج تصحيحية (Corectional) كتعديل اتجاهات عدوانية أو سلبية نحو أشخاص معينين نشأت عن خبرات أليمة سابقة .

فيإذا إنتقلنا إلى مناقشة طبيعة عمل الاختصاصيين الاجتماعيين كمختصين في تقديم المساعدة المهنية للعملاء وما ينتظر منهم تقديمه في علاقة المساعدة نلاحظ أن كلاً من الاختصاصي الاجتماعي والعميل ينقل إلى العلاقة المهنية عناصر غير منطقية تفكر إلى التفكير السليم " كالإفعالات والمشاعر والعواطف "وعناصر منطقية " تتمثل في الخصائص العقلية والمعرفية " وتتبعث هذه العناصر لكل من الاختصاصي الاجتماعي والعميل عن :

١ - الخبرات الماضية وتكثيرها في قدرة الأفراد على الارتباط بالآخرين .

- ٢ - الحالة الإنفعالية كما تظهر (هنا) فى الموقف الحالى وكما هى عليه (الآن) لكل من الاختصاصى الإجتماعى والعميل .
 - ٣ - الأفكار والتصورات الذهنية التى تبدو (هنا) فى الموقف الحالى وتظهر (الآن) لدى كل فرد حول فكرته عن ذاته وعن عملية الخدمة الإجتماعية وعن المشكلة .
 - ٤ - القلق الذى ينتاب كل شخص حول الموقف الراهن وحول الشخص الذى يضمه الموقف .
 - ٥ - توقعات كل شخص حول أنماط السلوك التى يستجيب لها الفرد والنتائج التى سوف يودى إليها التفاعل .
 - ٦ - إدراك كل شخص للأخر أو للآخرين فى الموقف .
 - ٧ - القيم والمثل المشتركة بين الأطراف التى تشملها عملية المساعدة .
 - ٨ - أخيراً العوامل الإجتماعية والبيئية الأخرى .
- وتتطوى تحت العلاقات المهنية بعض الخصائص الشخصية التى ينبغى أن تتوفر للاختصاصى الإجتماعى ، ومنها ضبط النفس ، وإدراك الذات ، إلى جانب القدرة على الحركة والإنطلاق والمرونة ، والأمانة ، والنضج فى استخدام الذات .
- ويستطيع الاختصاصى الإجتماعى أن يتعامل مع الآخرين بصورة أفضل إذا توفر له الإحساس بموقفهم وأهدافهم وسمى إلى تقدير مشاعرهم . ونلاحظ أن علاقات الخدمة الإجتماعية لا تحتمل التأجيل وتتأثر مباشرة بالموقف القائم فعلاً ومن ثم فهى تحتاج إلى استجابة مباشرة . وفى كافة العلاقات المهنية يمبر الاختصاصيون الإجتماعيون عن موضوعات خرج أنفسهم فهم يمثلون المؤسسة أو المهنة ، ويرتبطون جميعاً بعهد وميثاق قطعوه على أنفسهم بأن توجه كل جهودهم المهنية نحو رفاهية العميل ومصالحه . دون النظر إلى كسب شخصى أو إشباع ذاتى .

الغرض من العلاقة المهنية :

يمر غالبية الناس خلال حياتهم بخبرات الترابط وإنشاء العلاقات فيما بينهم ولابد أن يكون هناك شئ ما يدفعنا إلى الارتباط بالآخرين ، وأسباب إستمرار التفاعل والإتصال بهم ، فإذا كان الغرض يمثل عاملاً مشتركاً في كل العلاقات فما الذى يدعو إلى مناقشته كموضوع تنفرد به العلاقة المهنية ؟ وما وجه الاختلاف بين الغرض فى العلاقة المهنية وبين الغرض فى العلاقات الشخصية ؟ وإذا كانت كل العلاقات غرضية بطبيعتها وتوجه إلى هدف معين فلن التأكيد على وجود غرض فى العلاقة المهنية ان يطى للخدمة الإجتماعية صفة خاصة تتميز بها علاقاتها .

والواقع أن ما يجعل العلاقة فى الخدمة الإجتماعية معنى خاص ولابعاد متميزة يبدو فى أنها توجه غرضها بطريقة موضوعية مقصودة تعتمد على الفكر والمعرفة وترتبط بالهدف العام للخدمة الإجتماعية ونسق القيم الذى تنمك به للمهنة.

فالعلاقة المهنية وسيلة إلى غرض وليست غرضاً فى حد ذاته ، والغرض الذى تسعى إليه هو إيجاد حل لمشكلة أحد طرفي العلاقة وإيس لتحقيق إشباع متبادل كما يحدث فى العلاقات الشخصية . ويقوم الاختصاصى الإجتماعى فى العلاقة المهنية بدور المساعد وتلقى اشباعاته نتيجة رضائه عن الجهود التى يقوم بها لمصلحة عملائه .

ويتطلع الاختصاصى الإجتماعى إلى اليوم الذى يصبح فيه العميل قادراً على تصريف شؤونه الخاصة ومستقلاً بنفسه وفى إمكاته التخطى عن خدمات الاختصاصى الإجتماعى وخدمات المؤسسة ، ومن ثم فلن العلاقة المهنية ترتبط باستكمال الخدمة وتنتهى بتحقيق الغرض والوصول بعملية المساعدة إلى غايتها ، فهى علاقة مطلوبة لمتل هذا الوقت المحدد فقط . فهى إذن علاقة تخضع للضوابط العلمية والمهنية إلى جانب ارتباطها بالغرض المحدد أو حاجات العميل ومشكلته .

ولا ينبغي إساءة استخدامها أو تحويلها إلى مستوى المجاملات الإجتماعية والعلاقات الشخصية .

١ - الغرض المعيارى فى العلاقة المهنية : Nofmative Purpose :

الغرض العام من ممارسة الخدمة الإجتماعية هو تغيير أو تعديل أنماط التفاعل بين الأشخاص وبيناتهم الإجتماعية والنفسية لتحسين قدرة الأفراد على التعامل مع مواقف حياتهم بصورة ناضجة توفر الإنباع الوالعى لهم وللآخرين ، وذلك من خلال تدعيم قدراتهم للوصول إلى طموحاتهم وتحسين القيم التى يتمتعون بها . وكذلك فإن الغرض الذى تستهدفه القيم والمعايير المهنية ، كاحترام كرامة الفرد وقيمه الذاتية وتقبله والمحافظة على أسراره وحقه فى اتخاذ قراراته بنفسه تحدد وتشكل ما يقدمه الإختصاصيون الإجتماعيون من خدمات وما يسمون إليه من أغراض . ويمكن أن نستدل مما تقدم على أن الغرض العام للخدمة الإجتماعية والغرض الذى تسعى إليه القيم المهنية يحددان الغرض فى العلاقة المهنية ويمنعان خضوع هذه العلاقة للأهواء الشخصية والتقلب . والتمسك بالغرض الذى تستهدفه القيم والمعايير الأخلاقية والمهنية ، يمثل اتجاهاً عاماً فى علاقات الخدمة الإجتماعية، ويبدو خلال العمل على تحقيق أنواع من التغير أو النمو الموجه نحو الأشخاص وبيناتهم والتحرك معهم لزيادة قدرتهم على مواجهة مسئوليات حياتهم اليومية وتحقيق آمالهم وتحسين قيمهم .

٢ - الغرض الإجرائى العلى فى العلاقة المهنية : Operational purpose :

وبإلى جانب الغرض المعيارى فى تحديد شكل العلاقة ، فإن كل العلاقات المهنية تنمو بطريقة موضوعية فى ضوء الغرض الذى يسعى عميل معين إلى إنجازه . " فالعلاقة العلاجية " تتميز بالعمل على تحقيق غرض معين وهو زيادة

قدرة العملاء على مواجهة مشكلاتهم ، ولكن قد يحاول الاختصاصي الإجتماعي من ناحية أخرى إقناع إحدى اللجان التشريعية بالاهتمام بزيادة المعونة التي تقدمها الحكومة لفتح فصول جديدة أو إنشاء معاهد توفر التعليم والتدريب لبعض الفئات الخاصة ، أو لعلاج مشكلة التصرب ومساعدة الأفراد الذين فاقتهم فرص التعليم ، وقد يكون انحراف الغرض في مثل هذا التفاعل مثلاً للإبتعاد حول الطريقة التي تطورت بها العلاقة المهنية وطريقة استخدامها ، ولكن هذا النوع من الأغراض يمكن أن نطلق عليه الغرض الإجرائي أو العملي (Operational Purpose) للعلاقة المهنية وهو يستهدف مصلحة العميل والإسهام في مساعدته . هذه الاختلافات الدقيقة بين أنواع العلاقات المهنية ترجع إلى الإهتمام بالأغراض الإجرائية الممتدة وإن كانت كل العلاقات المهنية تشترك وتهتدي بالغرض المعيارى للمهنة . وفي إطار القيود العامة التي تفرضها قيم الخدمة الإجتماعية ومعاييرها الأخلاقية فإن الغرض الإجرائي يحدد الأبعاد الخارجية للعلاقة المهنية وأساليب التعامل مع الأجهزة والمؤسسات الأخرى .

٣ - ارتباط العلاقة المهنية بالأهداف القريبة والبعيدة :

وإلى جانب الغرض المعيارى الذى تستهدفه القيم المهنية ، والغرض الإجرائى الذى يستهدف تغييرات معينة فى البيئة فإله ينبغى أن تكون لكل العلاقات المهنية أغراض فردية متميزة ، ومثل هذه الأغراض سوف تحقق نتائجها على مدى معين من الزمن ، وسوف تختلف بطبيعة الحال نوع العلاقة المهنية التى تسعى للوصول إلى الغرض المباشر عن العلاقة المهنية التى تتطور نتيجة استمرو التفاعل لمدة كافية للوصول إلى الغرض البعيد . فإذا كانت السيدة (ج) تشترك فى علاقة مهنية علاجية لأنها ترغب فى توفير حياة زواجية مستقرة (غرض بعيد) ، فإن حضورها لمقابلة الاختصاصية الإجتماعية كان هدفه طلب المساعدة فى حل

المشكلة التى نشأت فى ذلك اليوم بسبب أسلوب إستجابتها لزوجها عندما هاجم وانتقد طريقها فى إدارة شئون البيت (هدف مباشر قريب يمثل خطوة على طريق الهدف البعيد) .

٤ - تحديد الغرض من العلاقة المهنية عملية مشتركة بين العميل والإختصاصى الإجتماعى :

يحتاج الإختصاصى الإجتماعى إلى توضيح الأغراض المباشرة المحددة للعلاقة المهنية ومناقشتها وتبادل الرأى حولها مع العميل ، وفى حالة بعض العملاء الذين ينتابهم الخجل الزائد أو الإحساس بالحرج يمكن للإختصاصى أن يناقش معهم كذلك أغراض القيم والمعايير الأخلاقية المهنة وأغراض استخدام بعض الإمكانيات التى تتوفر فى المجتمع أو التى يمكن توفيرها . وفى دراسة لكل من ماير وتيمس (Mayer and Timms) يوضحان أن " المواقف التى تقع فى سبيل تكوين علاقة مهنية علاجية مع بعض العملاء ترجع إلى عدم فهم أغراض وقيم الإختصاصى الإجتماعى " . ويتوفر الوضع الأمثل للعلاقة العلاجية إذا حدد العميل الغرض المباشر الذى يرغب فى الوصول إليه عن طريق تبادل المناقشة والحوار بينه وبين الإختصاصى الإجتماعى ، وكيفما كان الغرض فإن مسؤولية الإختصاصى الإجتماعى أن يسعى نحو إيجازه . وتنمو العلاقة المهنية لتحقيق غرض والى محدد ويكون معروفا لكل أطراف العلاقة ، وتنتهى العلاقة المهنية بتحقيق الغرض أو عند الوصول إلى قرار بأنه غرض لا يمكن تحقيقه ، ووضوح الغرض وإدراكه سوف يفرض مجموعة من المعايير حول كيفية سلوك الأشخاص بين بعضهم وبعض خلال العلاقة ، وكيفية نمو هذه العلاقة وتطورها .

مظاهر تكوين العلاقة المهنية ^(١) :

- ١ - هناك مظاهر أو دلائل متعددة تشير إلى تكوين العلاقة المهنية منها ما يلي :
 الشعور بالإرتياح المتبادل عند طرفي العلاقة المهنية وهذا الإرتياح هو ما يسمى بالألفة المهنية التي تنشأ نتيجة التفاعل الإيجابي بين الاختصاصي الإجتماعي والمريض الذي يجعل كل منهما يشعر بالإرتياح والطمأنينة عند لقاء الآخر وعندئذ يفتح المريض بقدرة الاختصاصي الإجتماعي على مساعدته وشعوره بمدى اهتمام الاختصاصي الإجتماعي بأمره ورغبته بمساعدته .
- ٢ - توافر الثقة المتبادلة بين الاختصاصي الإجتماعي والمريض لأن الثقة هي أساس التفاعل والتفاعل هو أساس التعاون . وبدون هذا التعاون لا ينجح الاختصاصي الإجتماعي في عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج وخلصه وأن المريض لديه ألوان مختلفة من المشاعر السلبية التي تموق تفاعله مع الاختصاصي الإجتماعي ونمو الثقة تخفف هذه المشاعر ويبدأ التفاعل بينهما وعندئذ نقول أن العلاقة المهنية قد تكونت بينهما .
- ٣ - إخفاء أساليب المقاومة دليل آخر على تكوين العلاقة المهنية ونحن نعرف أن العملاء في طريقة العمل مع الحالات القزبية يقومون جميعاً بالتعاون مع الاختصاصي الإجتماعي وخاصة في المراحل الأولى ويكون لديهم دوافعهم المتعددة ، وهذه الأساليب قد تظهر في كذب أو تهرب من الكلام أو تأخر في المواعيد أو صمت ... إلخ ، وبعد عدد من المراحل يتعرف المريض على الاختصاصي أو يطمئن له ويبدأ يشعر بالإرتياح القلقة ، وتظهر بولاء الثقة ، وتختفي أساليب المقاومة .

(١) السيد رمضان ، مدخل في ممارسات خدمة الفرد (نظرية وتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ١٣٧-١٣٩ .

٤ - الرغبة الأكيدة في العلاج وموازرة العميل للخطة العلاجية وتعاونيه في تنفيذها وذلك بعد أن إختفت أساليب مقاومة العميل للإختصاصى وبدأ يقتنع بفترة الإختصاصى الإجتماعى على مساعدته ، ولذلك أصبح مستعداً لتحمل أى مسئولية يلقاها عليه الإختصاصى الإجتماعى فى سبيل نجاح الخطة العلاجية .

الجوانب العلاجية للعلاقة المهنية :

- ١ - تتحدد قيمة العلاقة فى قدرتها على المساهمة فى تحقيق العلاج فهى تتيح للإختصاصى فرصة مراقبة سلوك العميل وتفاعلاته واتجاهاته ، وتكون فكرة واضحة عن حدود شخصيته وكيف يمكن أن تنتج هذه الشخصية ، وما هى الطرق التى تتسببها عن غيرها .
- ٢ - تقل الإختصاصى لأنواع مختلفة من التعبيرات الوجدانية (إسقاط - تحويل شعور عدائى) و إفساح المجال للتعبير الكامل عن المشاعر المكبوتة كخيل بتحقيق تخلص الفرد وتحرره من الوجدان المريض فيترود بطلاقة موجبة تغير إجهاد سيره نحو الصالح .
- ٣ - تتميز العلاقة بالمحايدة وعدم التحكم فى تصرفات العميل و تزوده بأمن ولطمئنان نفسى مما يخلص أو يقلل شعوره بالخيبة أو الإثم أو العار فتحرر طاقاته الإنسانية فى الإتجاه للطريق السوى .
- ٤ - بالقبول يشعر العميل بالموازرة ووجود دعملة يستند إليها فيجد فى التخلص من مشاكله دون هيبة أو تردد .
- ٥ - فى ظلها يحس أنه يعامل فى جو ملى بالتسامح والإهتمام الأمر الذى كان يفقده من قبل فيشعر بقيمته فى نميج المجتمع .

٦ - تمنحه فرصة مناقشة مشكلاته مع شخص بعينه يبصره بموقفه ، ويزوده بالقدرة على اكتشاف الحقائق الشخصية والبيئية المسؤولة عن هذه المشكلات . وهذه البصيرة بدورها تساعد في اكتشاف مشاكله والتخلص منها.

تكوين ونمو العلاقة المهنية :

في تناولنا لهذا الموضوع الدقيق نحاول تحديد طبيعة العلاقة المهنية ، وكيفية نموها بين الاختصاصي الإجتماعي والملاء ، وهذه العلاقة باعتبارها عملية علاجية في الخدمة الاجتماعية لا تتبع تلقائياً أو بطريقة عفوية ، كما أنها لا تظهر بصورة مكتملة وكأنها من صنع قوى غامضة أو نتيجة تفاعل كيميائي يحدث بين الأفراد ، ولكنها تنمو نتيجة تفاعل موجه نحو هدف معين ومن خلال الاستجابات المتبادلة بين كل من الاختصاصي الإجتماعي والعميل حول الموضوع المشترك الذي يهتم به كل منهما ، ويمكن الإشارة إلى أن العميل يسعى نحو " العلاقة العلاجية " عندما يرغب في الحصول على خدمات الاختصاصي الإجتماعي . لكن يفضل القول بأن العميل بسبب انشغاله بمشكلة معينة يرى أن العلاقة المهنية يمكن أن تكون وسيلة في الوصول إلى حل لها . وهذا يعني أننا لا نتفق مع الجبارات التي تقول أن الاختصاصي الإجتماعي يعمل على " بناء " أو " إنشاء " أو " توفير " علاقة . كما لا نوافق على مايقال عن الحاجة إلى علاقات طيبة قبل مناقشة الصعوبات التي تضغط على العميل ، فالعلاقة تنبت من خلال الإتصال الذي يدور حول مناقشة المشكلات وهي تنمو وتتطور عن طريق العمل الموجه لتحقيق غرض معين ، والعلاقة المهنية باعتبارها تفاعل موجه يسير بطريقة علمية ينبغي أن تتطور بقدر ما هو ضروري لإحراز الهدف . وهي ليست بالضرورة علاقة سارة أو ودية ، فأحياناً تناقش المشكلة في موقف عاصف يسوده الغضب والتوتر ، وفي مواقف

أخرى قد تتعارض الآراء وتختلف وجهات النظر ، كما يمكن أن يسودها التعاون أو التوفيق بين عدة آراء متعارضة .

والمقصود بنمو العلاقة المهنية خلال العمل الموجه أنها ذات حركة ومسار وخصائص تهيئ لها المنشأ والتكوين والتطور ، فهي تثبت وتتمو وتتطور وتتغير ثم تصل إلى نهايتها عندما يتحقق الغرض منها . ويمثل المنظور الزمني متغيراً آخر يؤثر بطريقة مباشرة في طبيعة نمو العلاقة ومعدل تطورها . وسواء أكانت القيود الزمنية تفرض إجبارياً على عملية العلاقة المهنية تحت تأثير قوى خارجية أو تفرضها اعتبارات خاصة لاتجاز العمل في فترة محددة فإن لهذه القيود الزمنية أثر كبير في كيفية نشأة العلاقة ونموها .

ومن المسلم به أن عدد المقابلات وتكرارها ، ومقدار الوقت المخصص للمقابلة بين الاختصاصي الإجتماعي والعمل يؤثران في المناخ الذي يسود العلاقة المهنية وبسرعة نموها ، ويرى جمهور الكتاب أن وضع قيود زمنية لكل حالة في ضوء الغرض المتفق عليه يزيد من فاعلية العمل المشترك الذي يسهم فيه كل من الاختصاصي الإجتماعي والعمل للتحرك نحو الغرض . كما يحدث في حالة العلاج قصير المدى Short Term .

ومن ناحية أخرى فإن المؤسسة التي تضم الاختصاصي الإجتماعي سوف تؤثر في العلاقة المهنية نتيجة تفاعل المؤسسة مع عاملي الزمن والغرض ، فالمؤسسة هي التي تقوم بتحديد الغرض وأبعاده في ضوء سياستها وأهدافها .

دور الاختصاصي في تنمية العلاقة المهنية :

يستخدم الاختصاصي الإجتماعي أساليب متباينة لتنمية العلاقة المهنية ، فتتمية العمل ومساعدته على التعبير عن مشكلته ، وإستجابته بطريقة مشرة تشعر العميل أن هناك شخصاً قد فهمه واحتواه وشجعه وذلك يكسب العميل إدراكاً أوضح

لمشكلته وكيفية حلها ، وهذا تصبح بعض المبادئ الأخلاقية كالقبول والتقدير ذات أثر كبير فى تنمية الألفة بينهما . ولتحقيق التجاذب المتبادل بين الاختصاصى الاجتماعى والعميل فأنه يجب إيجاد أرضية مشتركة من الاهتمامات بينهما ، والتعبير عن الاحترام المتبادل مع التأكيد على أهمية دور الاختصاصى والمؤسسة ، محاولاً فى ذلك تغيير المفاهيم والمدرجات السلبية إلى أخرى إيجابية ، ويمكن للعلاقة المهنية أن تقوى من خلال التركيز على إقامة دليل وإثبات أن العميل لديه من الكفاءة والقدرة ما يجعله شخصاً مشاركاً فى التوصل إلى حل المشكلة وذلك من خلال إسناد بعض الأعمال لديه وتزويده ببعض المهام التى يهتم بها العميل ويكون قادراً على إنجازها.

وهناك بعض الاعتبارات والإجراءات التى تساعد الاختصاصى على تنمية العلاقة المهنية منها :

١ - يجب على الاختصاصى الاجتماعى توثيق عرى العلاقة المهنية بطريقة تشبع الحاجات الفردية للعميل بعيداً عن عملية القوالبه Steriotyping ونقص هذا التفريد فى المعاملة واضحاً فى اعتباره عدم الجرى وراء إختبار أفضل العملاء ، حيث أن كل الأفراد فى حاجة إلى مساعدة ، بقدر ما ، وبطريقة ما .

“ Allpeople can be helped to some degree in someway “

وإذا نظرنا إلى الحاجات النفسية التى يحتاجها العميل عند مقابلته للاختصاصى الاجتماعى فإن د. عبد الفتاح عثمان يرى أن العميل ^(١) يحتاج أن يعامل كفرد خاص له سماته الفردية المتميزة وله قيمه ومعتقداته وتجاهاته وهذا نطبق معه مفهوم الفردية ، كما أنه يشعر بأنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب

(١) عبد الفتاح عثمان ، مرجع سابق .

وهنا نطبق معه مبدأ التقبل، ويحتاج أيضاً لأن يمارس حقه في ممارسة حريته كإنسان يملك مقدرات نفسه في حدود ضوابط معينة وهنا نطبق معه مبدأ المسؤولية الذاتية ، كما يحتاج العميل للتعبير الحر عن مشاعره الحبيسة ، ولابد أن يتيح له الاختصاصى مناخاً يسمح له بالتفاعل الوجداني المتزن ، ولاشك أن العميل يتطلع للمساعدة دون لوم أو إدانة ومن ثم فطى الاختصاصى تجنب إدانته .

ويرى تيلبوري D.E.F. Tilbury أن العميل يحتاج إلى أن يحامل بفردية ويحتاج إلى من يسمعه ويتقبله ويفهمه ويساعده كما يحتاج إلى أن يتحدث في حرية ^(١) .

٢ - يجب على الاختصاصى الإجتماعى تيسير مرحلة للتعارف الأولى وذلك من خلال تشجيع العميل على أن يعبر عن نفسه وعن مشكلته وعن حاجته، ويجب أن يضع الاختصاصى الإجتماعى فى إعتباره أن الأشخاص عموماً قد يظهرون أنفسهم فى اللقاءات الأولى بأحسن ما يكون “ Best Self ” أو أسوأ ما يكون “Worst Self” وذلك سعياً وراء اختبار قوة وحدوده ومعايير يقظة وكفاءة الشخص الآخر ، ومن هنا يمكن اكتشاف نقاط التجاذب المتبادل المشتركة بينهما .

٣ - يجب على الاختصاصى الإجتماعى تشجيع العميل على التعبير عن مشاعره وتوقعاته وخاصة المشاعر السلبية منها ، وهنا يجب البدء مع العميل والتركيز على مشاعره نحو موقفه الحالى من خلال البدء مع العميل حيث هو “ to Begin Where the Client is ” والإصغاء الكامل له فى لقاة “ Give him a full patient hearing ” .

٤ - يجب على الاختصاصى الإجتماعى أن يسرع بقدر الإمكان فى تقدير المساعدة للعميل فى الموضوعات التى تتعلق بمشاعر اللوم والمسئولية

(١) D.E.F. Tilbury, casework in context Abnis for practice, Library of congrcs cataloging on Publication. data 1977 .

والخجل والذنب المرتبطة بالمشكلة ، وقد تظهر هذه المشاعر فى صورة أعراض متلازمة Syndrame من اللوم أو " البراءة " Blameless والياس Holpeless وأنه إنسان عديم الحيلة Helpless ، وقد تكون هذه الأعراض والمظاهر (B.H.H) تعبيراً عن عمل الخطأ Wrong " Doing أو قد تكون دعوة أو نداء لإحتوائه ، بإعتباره عضواً فى المجتمع ، وهنا يجب أن نذكر أن المشكلة ليست من مساهماته وحسب . ولكنها نتاج تفاعل بينه وبين البيئة الإجتماعية الأخرى ، ولكن قد تكون لديه حاجة فى بعض الأحيان إلى تنمية الإحساس الحقيقى بالذنب ، كما قد يحتاج العميل إلى المساعدة لتخليصه من مثل هذه المشاعر من خلال التكفير عنها وردها لأصلها وإصلاحها .

٥ - يجب أن يسطح الإختصاصى الإجتماعى القيام بدور قيادى جماعى فى نسق العمل المحيط . فتوضيح نقاط الإختلاف بين العميل والمحيطين به ، والمساهمة فى إيجاد المهام والتوصل إلى الأهداف ذات الإهتمام المشترك كنقطة انطلاق لعمل جماعى خلاق كلها أساليب تيسر انطلاقة الإختصاصى الإجتماعى وقدرته على تحقيق عملية المساعدة .

٦ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يوضح بصراحة دوره ودور العميل لكى يرسخ فى ذهنهما معاً توقعات حقيقية ، وذلك تحقيقاً لتكامل الأدوار وتناميها بينهما ، وهنا يجب تجاوزه أوجه الإختلاف بينهما والبحث عن أرضية مشتركة من التفاهم المتبادل والجهود المشتركة .

٧ - يجب أن يشر العميل أن هناك مساعدة قدمت له منذ اللحظة الأولى وذلك من خلال إتجاز بعض الأعمال والمهام الإيجابية أو المجزية مثل عدم حجب المساعدة عنه ، أو حرمانه منها ، ويقول طلبه أو أخذ موافقة أحد الوالدين مثلاً فى عملية المساعدة .

عناصر العلاقة المهنية :

يجمع أرباب المهن في مجال الخدمات الإنسانية على أن هناك عناصر معينة ترتبط بالعلاقة المهنية تعتبر ضرورية في تحقيق النمو والتغير ، وهذه العناصر الأساسية في العلاقة المهنية هي :

- ١ - الإهتمام بالشخص الآخر . Concern for the other
- ٢ - التمتع والإلتزام . Commitment and obligation
- ٣ - التقبل والتوقع . Acceptance and expectation
- ٤ - تقدير المشاعر وتفهمها . Empathy
- ٥ - السلطة والقوة . Authority and Power
- ٦ - الأمانة والملائمة أو الصدق والحقيقة . Genwtneness and Congruence

وهذه العناصر سوف تستخدم بحسب الغرض ونوع العلاقة وسوف نتناولها بالشرح فيما يلي :

أولاً : الإهتمام بالشخص الآخر :

يقصد بالإهتمام بالشخص الآخر أن كل ما تعرض له العميل مع صمحاب أو مشكلات تصبح موضع الرعاية الصائفة للإختصاصى الإجتماعى وأنه قادر على نقل هذه المشاعر إلى العميل ، وفي العلاقة المهنية يعنى الإهتمام بمصحلة العملاء الإحساس بالمسئولية نحوهم ، ورعاية شئونهم ، واحترامهم والرغبة في تدعيم حياتهم ، أى أن محور اهتمامنا هو حياة العميل وحاجاته ، ويتمثل هذا الإهتمام فى حرصنا على أن يتمكن العملاء من تحقيق كل ما يريدونه لأنفسهم ، والقيام بعمل كل ما يرغبون فى عمله وذلك فى سبيل تحقيق مصلحتهم الخاصة .

والتحفظ الذى ينبغى أن نحتاط له أن لا يجرأنا الحماس حتى لا تصبح مشكلة العميل وكأنها مشكلتنا الخاصة وننغمس فى انفعالات العميل المولمة وبذلك نتعذر علينا الرؤية الواضحة للموقف والتعامل معه بطريقة موضوعية .

فالإهتمام القملى بمصلحة العميل خلال العلاقة المهنية يعنى أن نضع مهارتنا وعلمنا ومعارفنا وأنفسنا تحت تصرفه ، وبذلك يساهم الإهتمام بالعمل فى حركته نحو الأهداف المطلوبة . وهذا يعنى أننا نستجيب حسب حاجة العميل إلينا وليس حسب حاجتنا لإشباع مطالبه أى أننا نهتم بالعمل حتى فى تركه حراً فى التوقف عن أداء وظيفته الإجتماعية .

وبالنسبة لكثير من الاختصاصيين الإجتماعيين يكون الأمر أكثر سهولة وأكثر اشباعاً إذا قاموا بالعمل بأنفسهم بدلاً من الترقب والانتظار حتى يتحرك العميل بنفسه ، ونجدهم يقعون أنفسهم بأن مظهر الإهتمام بمصلحة العميل يبدو فى العمل والإجاز لا فى الإنتظار ومتابعة الموقف ، ولكن الواقع أن الإهتمام الحق يبدو فى رغبة الاختصاصى الإجتماعى وحماسه فى أن يكون هو الحافز لعملية المعاعدة وليس المبدع أو الخالق لها .

ونعود إلى ما كتبه كيث - لوكاس (Kaith Lucas) وما قدمه من تفسير حول هذا المفهوم فى قوله : إن الإهتمام بمصلحة العميل يعنى الاستعداد والرغبة فى أن نتركه بنفسه يحدد الأبعاد والشروط التى فى ظلها يصبح على استعداد لقبول مساعدة الاختصاصى الإجتماعى ، وقد لا يعنى هذا بالضرورة الموافقة على تقديم مساعدتنا له تحت هذه الشروط ، ولكن الإهتمام يعنى فعلاً وفى جميع الأحوال ، اعتباره الشخص الذى يوجه إليه الفعل والعمل فى خدمة مصالحه وتوفير كل ما يمكن له من حرية فى تشكيل وصنع حياته بالطريقة التى يرغب فى أن يكون عليها. ويعتقد بعض الاختصاصيين الإجتماعيين أن الإهتمام بمصالح العملاء يعنى " المحبة " غير أن " المحبة " أو " الكراهية " يعتبران من المفاهيم المضللة ومطالبة الاختصاصيين الإجتماعيين " بمحبة " جميع الأشخاص سوف يودى فى أغلب الأحوال إلى إنكار وكبت المشاعر أكثر من تغييرها . وما نقصده من مفهوم الإهتمام بمصالح العميل هو الحرص على رعايته دون أن يكون هناك محل أو معنى

لمشاعر الحب والكراهية بصرف النظر عما إذا كان العميل لطيفاً أو خشناً ، جذاباً أو غير جذاب .

ومن ناحية أخرى فإن جهود الاختصاصى الإجتماعى لفهم العميل وموقفه يجب أن يكون الدافع إليه هو الإهتمام بمصالح العميل ورغبته فى تقديم المساعدة له بشكل يودى إلى استفادته منها لا بسبب حاجته الشخصية فى مجرد المعرفة أو الفهم أو لتحقيق أغراضه الشخصية ، ومن الأمور المثيرة أن نلتقى بالاختصاصى الإجتماعى الذى نظر إلى مقدار أو عمق المعلومات التى لدى بها العميل باعتبارها دليلاً على نمو العلاقة المهنية " أو نجاح المقابلة " ومما ينبغى أن نؤكد عليه أن إقدام العميل على مشاركة الاختصاصى الإجتماعى له فى مناقشة أموره الخاصة ، أو الإقضاء بأسراره وخصوصياته لشخص غريب عنه ، لا يمكن أن تعبر بأى حال من الأحوال ، عن خبرة إيجابية سهلة أو لا تسبب حرجاً للعميل ، فإذا أيقنا بذلك ، وكنا نهتم فعلاً بحياة العميل وحقوقه فينبغى أن تكون المعلومات التى يطلبها الاختصاصى الإجتماعى من العميل فى الحدود الضرورية لفهم وتفسير تصرفاته ودوافعه وبسبب الإهتمام بمساعدته ، بمعنى أن تقتصر المعلومات على القدر اللازم لعملية المساعدة ، والمعنى إلى المعرفة لمجرد المعرفة أو لإستعراض مهارته فى مقابلة العملاء لا يعنى إلا أننا نجعل من العميل حقل تجارب لجهودنا بدلاً من أن يكون موضوعاً لجهودنا .

وينقل الاختصاصى الإجتماعى تعبيره عن الإهتمام والاحترام إلى كافة أنواع العلاقات المهنية التى يقيمها مع الأشخاص الآخرين الذين يتعامل معهم ، ويبدو هذا الإتجاه فى المحافظة على مواعيد المقابلات ، أو حضور الاجتماعات ، وفى الإتفاق معهم قبل القيام بالزيارات الميدانية ، أو قبل الاجتماع مع مديرى المؤسسات أو أعضاء اللجان فى مكاتبتهم ، وكل ما يدل على أن الاختصاصى الإجتماعى يحمل لهم الإحترام ، ويقدر خصوصياتهم ، ويرغب فى أن يوفر لهم كل

الفرص لكي يظهروا بالصورة التي يرغبون فيها ، وحتى يكون جو المقابلة مريحاً بقدر ما تسمح به الظروف ينبغي أن يتفق مظهر الاختصاصي الإجتماعي وملبسه مع ما تراه تقاليدهم ملائماً للإختصاصي الإجتماعي الذي يهتم بتقديم خدمة لشخص له قيمته وكرامته عن طريق الإنصات الجيد لما ينلئ له من أقوال .

وبالنسبة للإختصاصي الإجتماعي لا يمكن أن يعنى الإنصات لما يقوله العميل مجرد " استماع سلبي " بل هو متابعة إيجابية واعية لما تحمله العبارات التي تصدر عن العميل ، كالألفاظ ، وملامح الوجه ، وحركة الجسم ، والأيدى ، ولغة العيون وغيرها ، وقد لا يوافق الإختصاصي الإجتماعي على ما يقال ، ولكن عليه رغم ذلك أن يقيم مقدار المشاركة التي تجرى في الموقف ، ويجب أن يهتم الإختصاصي خلال العلاقة المهنية بصفة خاصة بتقييم استجابات العميل نحوه وحول ما يبديه له من مشاعر أو ما يقدمه له من أفكار أو خطط .

والإهتمام بمصطلحة الآخرين تعنى أن الإختصاصي الإجتماعي ينظر إلى العملاء باعتبارهم أفراد لهم مقوماتهم الذاتية ولهم يمثلون له قيمة ثمينة ، وفي العلاقة المهنية يتجاوز الإختصاصيون الإجتماعيون أهدافهم الخاصة ونظرتهم الذاتية إلى المشكلة ويكرسون جهودهم لمساعدة العميل وتحقيق أهدافه عن طريق العمل المشترك الذي يساهم فيه كل من الإختصاصي الإجتماعي والعميل .

ثانياً : التعهد والإلتزام :

قد لا يستطيع الأشخاص إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين بصورة إيجابية دون أن يتحملوا المسؤوليات التي تترتب على مثل هذه العلاقة . هذه المسؤوليات التي تنشأ عن العلاقة هي التي يطلق عليها مفهوم التعهد وما يقتضيه من التزامات ، وتحتم العلاقة المهنية أن يرتبط كل من العميل والإختصاصي الإجتماعي بمواثيق وإلتزامات متبادلة حتى يمكن أن تحقق العلاقة المهنية أغراضها ، والتعهد بالمحافظة

على شروط وأغراض العلاقة المهنية ، والتعهد باستمرار التفاعل المتبادل بين العميل والإختصاصى الإجتماعى الذى يقوم على التوحد بالمشاعر واستثماره سوف يوفر للعميل عوامل الإطمئنان والأمن ، ويؤدى إلى الإقلال من مظاهر السلوك الخالص باختيار نوع العلاقة وإستجلاء طبيعتها عن طريق * المحاولة وتصحيح الخطأ * الذى يميز عادة مرحلة البداية فى كافة العلاقات ، وبذلك يستطيع العملاء توجيه انتباههم وملاحظتهم نحو العمل الفعلى بدلاً من استخدام جهودهم فى حماية الذات والإلتجاء إلى السلوك الوقائى أو الدفاعى الذى قد يبدو فى عمليات الإسقاط أو التبرير أو الإنكار أو التحويل وغيرها من العمليات الدفاعية ، وبمجرد الإرتباط بالتعهد على تحمل المسئوليات التى تنشأ عن العلاقة ، والإتفاق على طبيعة القيود التى يفرضها الوقت ، والمكان والغرض ، يستطيع كل طرف من أطراف العلاقة أن يتنبأ بسلوك وإتجاهات وتفاعل الطرف الآخر ، ويجد كل منهما فى هذه التنبؤات سنداً يعتمد عليه .

ويعتبر التعهد والإلتزام بتحمل مسئوليات مشتركة بالإضافة إلى تحديد وتوضيح الغرض ، وتحديد وقت ومكان المقابلات من العمليات الأساسية فى نمو العلاقة المهنية .

ومن الجدير بالملاحظة أن كل شخص يتقدم للحصول على المساعدة من شخص آخر ، يدرك شعورياً ضرورة التمسك بتعهدات وتحمل مسئوليات معينة ، ولكن غالباً ما يكون الخوف مما قد تتضمنه تعهدات العميل من الإلتزامات أو ما تفرضه عليه من واجبات هو العائق الذى يمنعه من طلب المساعدة . أما الإلتزامات العامة التى نتوقع عادة أن ينفذها العملاء فتشمل عرض وتقديم المشكلة بكل أبعادها فى دقة وأمانة ، والكشف عن موقفهم منها ، والأساليب التى يتبعونها فى التغلب على المشكلة ، ثم التوافق مع أبسط الشروط الإجرائية للعلاقة المهنية كالحضور إلى

المكان وفى الزمان المحددين لإجراء المقابلة ، والمشاركة بقدر ما تسمح به قدراتهم فى حل المشكلة المحددة . .

والمفروض أن يحرص العملاء على تنفيذ هذه المسؤوليات على قدر ما يمكنهم ، ورغم ذلك فإن هذه الإلتزامات يمكن إعادة مناقشتها معهم دون أن توجه إليهم إدانة أو عقوبة بسبب الإخلال بالإلتزاماتهم .

أما الاختصاصيون الإجتماعيون فينبغى عليهم أن يتمسكوا بتعهداتهم ويتحملوا مسؤولياتهم نحو العملاء وليس بمقدورهم أن يتخللوا منها ، ولا يمكنهم تغيير أو تعديل الشروط التى التزموا بها دون موافقة ومشاورة العملاء . وتتضمن الإلتزامات الإختصاصى الإجتماعى تنفيذ الشروط الإجرائية للعلاقة المهنية كاملة من ناحية الحضور فى المواعيد والأماكن التى سبق الإتفاق عليها ، وكذلك الحضور كلما استدعت الضرورة ذلك للتشاور فى بعض المواقف الطارئة ، كما يلتزم الإختصاصى بتركيز العمل المشترك على مشكلة العميل ، وتوفير نوع العلاقة المهنية والمناخ الذى يودى إلى المشاركة وتحقيق النمو والتغير .

وأخيراً فلذا نظرنا إلى التعهد باعتباره اتفاق متبادل بين العميل والإختصاصى الإجتماعى فله يفقد صلاحيته إذا أدخل الإختصاصى الإجتماعى حالاته المزاجية الشخصية فيه . وإذا كان التعهد يعبر عن رغبة الإختصاصى الإجتماعى الحرة والأكيدة لتحقيق أغراض العلاقة المهنية فينبغى أن لا يتوقع عائداً يؤكد به جدارته المهنية ، أو يزيد من تقديره الذاتى لنفسه ، أو يحفظ مكانته ، ويكون التعبير عن هذا التعهد عن طريق الثبات على المبدأ ، والإخلاص وما يتضمنان من مسئولية ، والمحافظة على كرامة العميل وفرديته ، فى شكل أفعال وتصرفات تم عن المشاعر والإدراك العميق للعميل وموقفه .

ثالثاً : التقبل والتوقع :

سبق لنا مناقشة مفهوم التقبل كمبدأ من مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية ونعرض له هنا باعتباره عنصر في العلاقة المهنية ، ويمكن أن ننظر إلى التقبل على أنه عمل إيجابي نقوم فيه باستقبال العميل إستقبالا ودي يبدد من نفسه التردد والشك ، نؤمن به ونثق فيه ، ونستقبل كل مايقمه لنا من جوانب ذاته مع احترام قدراته وقيمه كإنسان ، والإيمان بقدرته على النمو والتضج والتغير ، وأن ندرك أن سلوكه يمكن تغييره باعتباره محاولات منه للبقاء والتعامل مع الحياة .

ويعنى التقبل أن تستند تصرفاتنا على التسليم بأن طبيعة الحياة الإنسانية توجب أن يكون للإنسان مشكلات ، وأن تكون له قرارات بعضها سليم وبعضها طائش ، بعضها منطقي وبعضها متهوراً أو مندفع ، وأن الإنسان يساهم في صنع مصيره في حدود الإمكانيات المتاحة له ، والموارد التي يمكنه التحكم فيها ، ولذلك فإن المعنى الأكثر ملائمة لمفهوم التقبل هو " الجهود الإيجابية لفهم وتفسير سلوك العميل " بدلاً من مجرد الإمتناع عن إصدار الأحكام على سلوكه " .

ولعل العنصر الأساسي في التقبل هو معرفة العميل ، باعتباره فرداً له مقوماته وخصائصه ، والثقة في قدراته ، وترتبط معرفة العميل بما يبذله الاختصاصي الاجتماعي من جهود لإستيعاب وفهم واقع العميل وخبراته ، كذلك معرفة قيم العميل وحاجاته وأهدافه ، والإلمام بمكونات البيئة التي يحش فيها ، وظروف حياته والإطار المرجعي لمكوناته الشخصية والاجتماعية . أما النظر إلى العميل كفرد فيعني رؤيته كإنسان له مشاعره وأفكاره وخبراته الخاصة التي تميزه عن غيره من الناس ، هذه النظرة تفرض على الاختصاصي الاجتماعي أن لا يضع الأشخاص في تصنيفات عامة ترتبط بجماعة أو طبقة أو سلافة ، على الرغم من أهمية معرفة الطريقة التي تؤثر بها السلافة أو الطبقة أو الجنس في ما يحدث من تفاعل بين العميل والاختصاصي الاجتماعي ، أما الثقة أو التوقع فتعني أن

الإختصاصى الإجتماعى يعتقد ويؤمن بقدرة العميل على اتخاذ قراراته بنفسه وممارسة التوجيه الذاتى أى يؤمن أنه من حق كل فرد ومسئوليته أن يتخذ كل ما يمكنه من قرارات ترتبط بتشكيل حياته الخاصة إلى جانب تقديره لمصلحة الآخرين ورفاهيتهم .

أما التوقعات Expectations فهي التصورات الذهنية التى يمتثلها الفرد حول المستقبل ، وهى تؤثر بدرجة كبيرة فى مشاعره وأتباطئه السلوكية الحالية ، ويقول فرويد (Freud) أن التوقع الذى يسوده الأمل والثقة يمثل قوة فعالة مؤثرة ينبغى أن نقره وندخله فى حسابنا .. فى كل ما نبذله من جهود لتحقيق نتائج العلاج ولذلك ينبغى أن يضع الإختصاصى الإجتماعى فى اعتباره ما يتصل بالتوقعات فى تفاعله مع العملاء وهناك على الأقل ثلاثة عوامل للتوقعات ينبغى أن تؤخذ فى الاعتبار وهى :

- ١ - طبيعة شعور الإختصاصى الإجتماعى وتوقعاته نحو قدرة العملاء أو رغبتهم أو استعدادهم للتغيير ، وقدرتهم على المشاركة الإيجابية لتغيير موقفهم .
- ٢ - توقعات العملاء لما سوف يقدمه الإختصاصى الإجتماعى لهم من خدمات .
- ٣ - توقعات العملاء حول النتائج التى سوف تسفر عنها عملية المساعدة .

شعور الإختصاصى وتوقعاته نحو قدرة العملاء :

تؤكد الدراسات الميدانية على أن ثقة المدرس فى قدرة تلاميذه وتوقع تفوقهم يدفع بهم إلى النجاح الدراسى ، كما أن ثقة الطبيب فى رغبة المرضى فى تنفيذ تعليماته من الاستفادة بجهوده العلاجية يدفعهم إلى التقدم بخطوات نحو الشفاء، هذا المبدأ الأساسى ينبغى أن يأخذ به الإختصاصى الإجتماعى فى علاقته مع الأشخاص الذين يتعامل معهم خلال حياته المهنية ، ويحتاج الإختصاصى

الإجتماعى إلى إدراك مشاعره الداخلية نحو الأشخاص الذين يقوم على مساعدتهم حتى تتحقق فاعلية المساعدة ، وحتى يكون الاختصاصى الإجتماعى مؤثراً فى نجاح عملية المساعدة أو غيرها من عمليات التغير ينبغى عليه أن يتوقع قدرة عملائه على النمو واستعدادهم لتغيير أسلوب حياتهم إذا توفرت لهم فرص المساعدة والتدعيم الملائمين . وعلى الاختصاصى الإجتماعى أن يؤمن بقوة الدافع إلى النمو الذى يتوفر فى كل شخص إذا كان يرغب فى تحقيق تغيير فعال لعملائه .

توقع العميل حول مساعدات الاختصاصى الإجتماعى :

أشارت كثير من الدراسات التى اهتمت بتقييم فاعلية المساعدة فى الخدمة الإجتماعية إلى أهمية توقعات العميل وما ينتظره من الاختصاصى الإجتماعى، ويعرض ماير وتيمس (Meyer and Timms) الموقف التالى لتوضيح هذا الموضوع .

" دفعنى إنفماس زوجى فى المقامرة إلى ضرورة البحث عن حل للمشكلة وبعد تفكير عميق رأيت التوجه إلى وحدة رعاية الأسرة لعلى أجد المساعدة الملائمة فى مثل هذا الموقف . وعند مقابلة الاختصاصية الإجتماعية وجدت أن كل ما تريده منى أن أتحدث معها - وسألتنى كيف كنت حالتى عندما أقبل على المقامرة ، وهل كنتما نتشاجران وبعض أسئلة أخرى سخيفة من هذا القبيل . لقد أبنت اهتماماً بى ، وكانت تحاول مساعدتى مما جعلنى أشعر أن هناك فعلاً من يهتم بشئونى ، ولكنك لا تستطيع إيجاد حل لمشكلة ما عن طريق تبادل الحديث حولها فقط . لقد كان عليها أن تفعل شيئاً ما لحل المشكلة .

وبينما حصلت هذه السيدة على نوع من المساعدة نتيجة اتصالها بالاختصاصية الإجتماعية إلا أن سلوك الاختصاصية الإجتماعية أصابها بالجزع والإضطراب . مما أدى إلى انقطاعها وعدم الإستمرار فى الذهاب إلى الوحدة بعد

عدد من المقابلات ، أدركت بعدها عدم جدوى هذه المقابلات ، واكتشفت أن الاختصاصية الإجتماعية لم تفعل لها شيئاً . وقد لا يتمكن العملاء من الاستفادة بمساعدة الخدمة الإجتماعية ما لم تتطابق توقعاتهم مع ما يدور فعلاً خلال تفاعلهم مع الاختصاصي الإجتماعي . أى أنه كلما اقتربت توقعات العميل من توقعات الاختصاصي الإجتماعي حول ما يدور بينهما من تفاعل خلال العمل الذي يشتركان فيه كلما زادت فاعلية هذا العمل فى تحقيق أغراضه . أما إذا كان سلوك الاختصاصي الإجتماعي أثناء ما يجرى فعلاً من عمل يبتعد بدرجة كبيرة عن التوقعات التى ينتظرها العميل فسوف ينسحب مباشرة ولا يجد مبرراً لإستمرار العلاقة .

يتبين مما سبق أهمية قيام الاختصاصي الإجتماعي خلال المقابلات الأولى مع العميل باستطلاع المساعدة التى يتوقعها العميل ، ويحدد الاختصاصي الإجتماعي إذا كانت هذه التوقعات تطابق ما يمكن عمله فى الموقف المطروح ولا جدال فى أن مناقشة هذه الأمور مع العميل تعتبر على جانب كبير من الأهمية لكل من عملية المساعدة والعلاقة المهنية . وخلال هذه المناقشات إذا تبين عدم تطابق توقعات العميل مع ما يمكن أن يقدمه الاختصاصي الإجتماعي من خدمات فلا بد من أن يعدل أحدهما العميل أو الاختصاصي الإجتماعي توقعاته أو يغيرها بصورة تحقق التطابق بينهما وذلك فى حالة رغبة الاختصاصي الإجتماعي أن يكون إيجابياً فى مساعدة العميل .

توقعات العملاء حول نتائج عملية المساعدة :

ويبدو العنصر الثالث فى التوقع فيما يعتقد العملاء من أنهم سوف يحققون نتائج إيجابية من وراء تفاعلهم مع الاختصاصي الإجتماعي . وتظهر نتائج توقعات المستقبل وانعكاسه على عمليات النمو والتغيير فى اتجاهات العملاء نحو

الإختصاصيين الإجتماعيين من ناحية الثقة في جذراتهم والإيمان بقدرتهم على تقديم المساعدة في كل من الموقف الراهن وموقف المستقبل .

رابعاً : التفاعل مع مشاعر العميل " تقدير المشاعر " أو التجاوب Empathy :

يجمع الإختصاصيون الإجتماعيون على أن التفاعل مع مشاعر العميل وتفسيرها من بين العناصر الضرورية في العلاقة المهنية ، وتعنى هذه العملية القدرة على الفوص في مشاعر ومماتة العميل ، وكذلك ، إدراك ما يشعر به العميل وما يمانيه دون أن يفقد الإختصاصى الإجتماعى ذاته في هذه العملية . أى أنه يشعر بما يجرى في نفس العميل وكأنها مشاعره الخاصة ولكن دون أن يتصرف كما يتصرف العميل . وكما تقول بيرلمان " يميز الإختصاصى الإجتماعى في هذه العملية عن توحده مع العميل في مشاعره ، ولكنه لا يشعر بأنه العميل بل هو يشترك معه فقط في الإحساس بمشاعره ^(١) ويبتذل الإختصاصى الإجتماعى جهداً إيجابياً في هذه العملية ليتمثل الإطار الإدراكى للعميل دون أن يفقد إدراكه الحسى الشخصى ويستخدم هذا الإدراك في الفهم والتفسير حتى يتمكن من مساعدة العميل .

ويعرف كارل روجرز Carl Rogers ^(٢) تقدير المشاعر بأنه " الإدراك الحسى الدقيق للإطار المرجعى الداخلى لشخص آخر وما يتضمنه من مشاعر كما لو كان نفسه هو الشخص الآخر ، ولكن دون أن يتخلل عن شرط كما لو كان " .

أى أنه يدرك طبيعة المشاعر التى يحس بها الشخص الآخر وكأنها تجرى في نفسه هو وهذا يعاونه على فهمها وتفسيرها ولكن ليس على أنها مشاعره التى توجه تصرفاته .

^(١) Perlman, Harris Helman, op.Cit P. 710 .

^(٢) Rogers. Client centered therapy I m c u Pateorns (Ed) Theories of counseling and psychotherapy. New york : Harper Row, 1966, P.P 378 - 413 .

ويشير كيث - لوكاس Keith - Luccas^(١) إلى أن التفاعل مع مشاعر العميل يعنى فهم وتفسير مشاعر العميل نحو موقفه ، ومعرفة تأثير هذه المشاعر فى أفعالنا وكيف يمكن أن تكون مثل هذه المشاعر قاسية وباعثة على الرأى بالنسبة للعميل ، ولكن دون مطابقة الاختصاصى الإجتماعى بأى حال من الأحوال أن تكون له مثل هذه المشاعر باعتباره المسئول عن تقديم المساعدة .

وحتى يتمكن الاختصاصى الإجتماعى من تعلم عملية التجاوب مع مشاعر العميل ينبغى أن يعمل على تنمية ملكاته وقدراته على تخيل الآخرين . كما عليه أن يتخلى عن كل التصورات الذهنية الجامدة التى قد تدفعه إلى تغيير الواقع المائل أمامه حتى يطابق توقعاته المسبقة التى تصورها عن الأشخاص وتتوقف دقة التفسير والتحليل على حساسية الاختصاصى الإجتماعى وبديته وقدرته فى الاستفادة من الكلمات والإيماءات وتعبيرات الوجه والتقليد وغيرها من الوسائل التى يمكن عن طريقها أن يتعرف على واقع العميل ، إلى جانب ما عرفه عن العملاء من ناحية خبراتهم وسلوكهم ومشكلاتهم وعلاقاتهم ، ومعرفة ما يريدونه وما يمتنونهم لأنفسهم ، هذا بالإضافة إلى معارفه النظرية وخبراته فى عملية المساعدة أو العلاج .

والواقع أن الاختصاصى الإجتماعى إذا شعر كما يشعر العميل وتصرف بطريقة فلن يكون هناك فرق أو اختلاف فى التفكير والمشاعر وتكون النتيجة عجزه عن تحقيق أهداف التغير أو العلاج ، ولذلك يحتاج الاختصاصى الإجتماعى أيضاً إلى قدرة على التجرد والانفصال عن مشاعر العميل والإقتراب منها بالقدر الذى يسمح له بفهمها وتفسيرها وتعليمها .

وقد يجد الاختصاصيون الإجتماعيون المبتكثرون صعوبة فى التوافق والتوازن بين مطالباتهم بالإحساس العميق بمشاعر العميل وكأنها مشاعرهم ومطالبتهم بالتجرد عن مشاعر العميل والاستقلال عنها . إلا أن اكتساب هذه المهارة

(١) Keith - Luccas Alan, Op. Cit, P. 80 - 81 .

يعتبر من بين المجالات التي تساهم فيها عملية الإشراف بمساعدات كبيرة ، ويستطيع المشرف الماهر عن طريق التعليقات والأسئلة مساعدة الاختصاصيين على ملاحظة أنفسهم . واكتساب استبصار في الدور الذي يقومون به في العلاقة المهنية. وبذلك ينمو لديهم إدراك بالذات المهنية باعتباره من الخصائص الأساسية في كل علاقات الخدمة الإجتماعية .

خامساً : السلطة والقوة :

كثيراً ما يؤدي سوء الفهم حول ارتباط السلطة بالعلاقة المهنية إلى التأثير في التوافق الذي ينبني أن يتوفر بين الاختصاصي الإجتماعي والعمل ، و يمكن أن تعرف السلطة بأنها صلاحيات يفوضها المجتمع والمؤسسة إلى الاختصاصي الإجتماعي ويمتلك بمقتضاها قوة التأثير أو الإقناع ، ويستمد هذه القوة نتيجة ما لديه من معارف علمية معينة ، وخبرات ، ومن المركز الذي يشغله في المؤسسة ، ومن ثم يوجد أمامنا مظهران للسلطة في العلاقة المهنية العلاجية ، الأول يمكن أن نطلق عليه المظهر الخالص بالمؤسسة وعنه ينشأ مركز الاختصاصي الإجتماعي ووظيفته في تنفيذ أهداف المؤسسة وبرامجها ، أما الجانب الثاني للسلطة فهو المظهر السيكولوجي بمعنى أن العملاء يوافقون على ما لدى الاختصاصيين الإجتماعيين من قوة التأثير أو الإقناع ويقبلون ذلك باعتبارهم مصدرأ للمعلومات والنصحية وكمختصين في مجال علمهم ، ومن البديهي أن الشخص عندما يجد نفسه في حاجة إلى المساعدة فسوف يتجه نحو شخص تتوفر لديه قوة العلم والمعرفة والمهارة والقدرة على تقديم المساعدة ، فإذا سلم الاختصاصيون الإجتماعيون بصحة افتراضات العملاء من حيازتهم لهذه السلطة فلن العلاقة المهنية سوف تتشكل في مواقف يشعر فيها العميل بالأمان والأمن في وقت فشلت فيه قوة العميل الذاتية في أن توفر له هذه الحماية .

ولا يمكن أن توصف السلطة والقوة في العلاقة المهنية بأنها " حسنة " أو " سيئة " في حد ذاتها ، فهي قائمة بصورة دائمة في كافة المواقف ، ويحاول بعض الاختصاصيين الاجتماعيين التغلّي عن هذا الدور أو ينكرون ما لديهم من سلطة ، والواقع أن هذا التصرف من جانب الاختصاصي الاجتماعي سوف يؤدي إلى قلق العميل وحيرته نتيجة ما ينتابه من شكوك حول الأسباب التي تدعو الاختصاصي الاجتماعي إلى إخفاء طبيعة عمله ، في الوقت الذي يدرك فيه العميل جيداً ما يتمتع به الاختصاصي من سلطات .

والعبرة هنا تكمن في كيفية استخدام السلطة في العلاقة المهنية ، والواقع أن العلاقات الإنسانية تؤدي جميعها إلى نمو وتطور القوانين التي تحدد الأنماط السلوكية المقبولة التي يرضى عنها الأشخاص الذين يرتبطون بهذه العلاقات ، ويحتر مظهر السلطة في العلاقات إحدى المشكلات التي كثيراً ما تواجه الاختصاصيين الاجتماعيين في استخدام العلاقة المهنية في العملية العلاجية بخلاف استخدامها في الأغراض المختلفة الأخرى ، ويبدو ذلك واضحاً بالنسبة لإختصاصي تنظيم المجتمع أو مع إختصاصي البحث الاجتماعي والإختصاصي الذي يقدم الإرشاد والمشورة الذين يرتبطون مع عملائهم بعلاقة سلطة محددة وواضحة لجميع الأطراف المعنية . بينما يختلف ذلك الموقف في علاقة الصلاة بالإختصاصي الاجتماعي في العملية العلاجية ، ولعل مناقشة موضوع السلطة بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل في العلاقة المهنية العلاجية من أهم العوامل التي توجه جهود الإختصاصي الاجتماعي وأعماله .

وعندما يقول الإختصاصي الاجتماعي للعميل " أننا سوف نلتقي يوم السبت من كل أسبوع ، إذا كان هذا الموعد يلائمك " . أو عندما يقرر أن يشمل العلاج شخصاً آخر من أفراد الأسرة ، فإنه في الواقع يفرض الشروط اللازمة للعلاقة

المهنية . أو عندما يشير بتحويل العملاء إلى بعض المؤسسات كالعلاقات النفسية أو المستشفيات ، فكل هذه التصرفات أمثلة واضحة لممارسة السلطة .

سادساً : الأمانة والملائمة أو الصدق والحقيقة :

تتوقف العلاقة المهنية الفعالة على الصدق والملائمة ، ويقصد بهما أن تقوم علاقة الاختصاصي الإجتماعي بالعملاء ونظرته إليهم على أساس الأمانة والصراحة والوضوح . وعن طريق السلوك وأشكال الاتصال الأخرى بهم ينبغي أن يتوفر التقارب ونقاط الالتقاء والانسجام بين الطرفين بما في ذلك الانسجام والتطابق بين نسق القيم والذات المهنية .

وحتى يتمكن الاختصاصي الإجتماعي من تحقيق الصدق والانسجام لابد من أن تتوفر له الخصائص التالية :

١ - معرفة صادقة بالذات ، وتحديد حقيقة هذه الذات ، وحقيقة ما يقدمه من جهود لعملائه .

فالإختصاصي الإجتماعي الذى يمكن أن يتصف بالواقعية والأمانة والتطابق مع العميل خلال العلاقة المهنية العلاجية هو الشخص الذى يعرف نفسه ويستطيع مواجهة نفسه فى موضوعية ولا يخاف معرفة ما هو عليه ، ويمكنه الإقبال على تنمية علاقة مهنية نون أن يكون فى نفسه ما يحاول إثباته أو تكذيبه أو حمايته ولذلك لن يخاف مواجهة مشاعر الآخرين ، وحتى يمكن توفير التطابق أو الملائمة بينه وبين العميل يحتاج الإختصاصي الإجتماعي إلى مواجهة وفهم مشاعره نحو كثير من الخبرات والمشكلات الأساسية فى حياة العميل والتى شارك فى مناقشتها وأطلع عليها ، وبذلك يستطيع أن يميز بين مشاعره الخاصة وبين مشاعر العميل ، وعلى سبيل المثال ينبغي أن يراجع الإختصاصي الإجتماعي مشاعره نحو الأكاذيب التى يسمعها ، إنها تفضيه ورغم ذلك يريد أن يبدو وكأنه لم يتأثر بها ، ولكن هل يمكن

أن يتحرر الإنسان من بعض أنماط الملوك أو المشاعر التي لا يحبها ؟ وهل يعنى تحرره منها أنه سوف يساعد العميل ؟ ليس من الأفضل الاعتراف بوجود هذه المشاعر والإقبال على مناقشتها وفهم ما تعنيه بالنسبة للعميل ؟ إن واجب الاختصاصي الإجتماعي أن يكون صادقاً مع نفسه ويواجه العميل بكل ما تفرضه المؤسسة من قيود ، وشروطها لتقديم خدماتها ولا يحاول إخفاء أو تحريف هذه الحقائق التي يظن أنها قد تمثل ضغوطاً إضافية على العميل .

٢ - معرفة دقيقة واضحة بسياسات المؤسسة وأهدافها وإجراءاتها ، فالعنصر الذي يوفر للإختصاصي الإجتماعي القدرة على التقارب والالتقاء بالعميل يبدو في معرفة ما يعنيه دور المؤسسة وسياساتها ومركزها بالنسبة له وكذلك بالنسبة للعميل . فمن ناحية كيف يريد الإختصاصي الإجتماعي أن ينظر إليه العملاء ، ومن ناحية أخرى كيف ينظر إليه العملاء فعلاً باعتبارهم ممثلاً للمؤسسة أو لخدمة معينة .

كذلك يلتقى الإختصاصي الإجتماعي والعملاء في نوع معين من الأبنية البيروقراطية ، ويحتاج الإختصاصي الإجتماعي إلى دراسة البناء البيروقراطي للمؤسسة ومركزها في المجتمع ومواردها المالية التي تدعم وصول خدماتها للعملاء والإختصاصي الإجتماعي الذي لا يدرس مثل هذه الأمور في أمانة وصدق ولا يفسر ما تعنيه بالنسبة لعملائه سوف يبدو أمام العميل منفصلاً عن واقع حياته .. ومن هنا كان إطلاق صفة الأمانة والواقعية على الإختصاصي الإجتماعي بمعنى فحص ومعرفة دوره وأعماله في علاقتها بالمؤسسة والعملاء ، وقته قادر على أداء كل ما يتطلبه هذا الدور والمهام بصدق وصراحة وتحمل مسئوليات أعماله وأثرها على العميل .

وهناك فكرة شائعة من أن العلاقة المهنية الصادقة لا يمكن أن تكون علاقة موضوعية لإرتباطها بالمشاعر والعواطف ، والواقع أن التوافق والتوحد مع العملاء

يستدعي أن يكون الاختصاصي الاجتماعي دافئ العواطف ، ولكنه يحتاج كذلك إلى عقل موضوعي متفتح منظم وإلى قنوات اتصال مفتوحة دائماً بين العقل والقلب بحيث يبدو دائماً أمام العملاء وحدة متكاملة .

٣ - تمثل المعرفة الصادقة بالذات والمعرفة الواضحة بسياسة المؤسسة وادماجهما في الإهتمام بمصلحة الآخرين ، وتقبل العملاء ، والتعهد بالعمل لتحقيق رفاهيتهم ، والإلتزام باستخدام السلطة التي يوفرها دور الاختصاصي الاجتماعي ومركزه في المؤسسة ، بحيث تتحول هذه الخصائص إلى أجزاء متكاملة من ذات الاختصاصي الاجتماعي ، ولا يكون في حاجة إلى إعادة تذكرها أو التفكير فيها بشكل دائم أو ملح بل تصبح تصرفات تلقائية . وبالتالي يستطيع توجيه كل جهوده إلى العملاء وموائمتهم .

خصائص العلاقة المهنية :

تحدد خصائص العلاقة المهنية من خلال أغراضها المختلفة :

١ - العلاقة المهنية حالة تنمو وليست أسلوباً يمارس ^(١) :
فالعلاقة ليست أسلوباً يمارسه الاختصاصي أو خطوة معينة يقوم بها . وإنما هي حالة من الود تنمو تدريجياً بين الاختصاصي والعميل نتيجة لتفاعل إيجابي بين العواطف والأفكار فهي ليست بشئ يصنع ولكنها ألفة مهنية Rapport تنمو ولا نلاحظ منها إلا آثارها الخارجية .

هذا النوع الفريد من الارتباط لا يمكن أن يحدث إلا بتوفر عمليات معينة يتحمل عنها الاختصاصي الاجتماعي الذي يوجه عملية المساعدة ، والالتزام بتطبيق

(١) السيد رمضان ، مدخل في ممارسات خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ١٦٧ -

مجموعة من الأساليب المهنية والتي بدونها لا تنمو العلاقة المهنية ولن يكون لها وجود .

فإذا كان الفرد يرتبط بإسنان آخر فقط عندما يجد فيه الإستجابة المناسبة لإحتياجاته النفسية والإجتماعية فإن العميل بدوره - وهو في موقف الأكم - ، بل إن حساسيته لإستجابات الإختصاصي تتضاعف إذا أخذنا في اعتبارنا ما يستشعره من ضعف أو عجز أو غضب أو خوف .

ولكن ما هي الحاجات النفسية الضرورية التي يحتاجها العميل عند مقابله للإختصاصي الإجتماعي ؟

أ - يحتاج العميل أن يعامل كفرد خالص له سماته الخاصة وأنه فريد من نوعه له معتقداته وقيمه واتجاهاته وظروفه المميزة عن الآخرين وهنا يطبق مبدأ الفردية (Individualization) .

ب - يحتاج بأن يشعر أنه مقبول بكل ما فيه من حسنات وعيوب من قوة وضعف ، وهنا نطبق مبدأ القبول (Acceptance) .

ج - يحتاج لأن يمارس حقه في ممارسة حريته كإنسان خلق حراً بملك مقدرات نفسه في حدود قيود محتملة من المجتمع ، وكونه عميلاً لا يسلبه هذا الحق وهنا نطبق مبدأ حق تقرير المصير أو التوجيه الذاتي .

(Self Determination)

د - يحتاج للتعبير المطلق عن مشاعره الحبيسة وخاصة السلبية منها والعذائية حتى يتحرر منها ، وهنا نطبق مفهوم التعبير الهادف عن المشاعر .

(Purposeful Expression of Feeling)

هـ - يحتاج لأن يشعر باستجابة صالحة لهذه المشاعر وتماطف مناسب لها، وهنا نطبق مفهوم التفاعل الوجداني المتزن . (Controlled emotion) .

- و - يحتاج ألا يدلن على أفعاله الاجتماعية أو الإحراقية فهي وإن كانت خطأ فهو يتطلع إلى المساعدة والأمل ولا يتطلع إلى الإدانة والإتهام، وهنا نطبق مفهوم تجنب الحكم على العميل (The mon Jud Jmental attitude) .
- ز - وأخيراً هو يحتاج إلى أن تصان أسرار له الخاصة التي يحرص دائماً على الاحتفاظ بها لنفسه وألا تكون مشاعراً بتداولها الناس ، وهنا نطبق مبدأ السرية (Confidentiality) .

وإذا ما وفر الاختصاصي لمعميله هذه الحاجات واستزم بتلك المبادئ والمفاهيم تكونت بالضرورة مشاعر الحب والتقدير والثقة والإحترام فتتمو أنذاك العلاقة المهنية . ولأهمية وجود العلاقة المهنية كمجال للعمل المهني السليم لابد للاختصاصي من أن يراقب تطورها ونموها من حين إلى حين ليتقوس ما وصلت إليه من صلاحية ومثانة حتى يطمئن على قدرتها على قيادة عمليات للتدخل المهني إلى أهدافها ، ويمكن أن تعتمد على المميزات والظواهر الآتية كعلامات أو أعراض تشير إلى مدى نمو وتقدم وتكامل العلاقة المهنية وهذه العلامات هي :

- أ - الشعور بوجود الإرتياح المتبادل عند طرفي العلاقة وظهور ما نسميه بالألفة المهنية .
- ب - توافر الثقة عند كل من العميل والاختصاصي ، والإطمئنان إلى قدرته وحسن نواياه ، وإقبال العميل على الحديث ، والكشف عن حقيقة خبايا نفسه دون مواربة أو تمويه .
- ج - وجود التفاهم الكافي ومعرفة كلاً منهما لحقيقة الدور المطلوب في ضوء وظيفة المؤسسة ، ورضا العميل عن شروط المؤسسة وخدماتها .
- د - إختفاء أساليب المقاومة بصورها المختلفة من تأخير وتضليل وخلف الوعد وما إلى ذلك .

هـ - تعاون العميل في حدود طاقته ونشاطه الذاتي مع الحماس للتحرك نحو الهدف .

و - موازنة الخطة العلاجية والإقناع بما تم فيها من خطوات وتحمل عبأ المسئوليات التي تتطلبها .

٢ - العلاقة المهنية قيادية ^(١) :

يأخذ الاختصاصي الإجتماعي موقف القيادة المهنية لعملية المساعدة . وهي قيادة يستمدّها من مكانته في المؤسسة ، وقيادة يستمدّها من مكانته كفرد يرغب في مساعدة عميله ، كما يستمدّها من وضعه كصمام أمن بين صالح الفرد وصالح أسرته وصالح مجتمعه في نفس الوقت ، وأخيراً قيادة يكتسبها بالضرورة من غزوة عمله وخبرته وتكامل شخصيته ، فالعلاقة المهنية لا يمكن أن تكون بين ندين متكافئين وإلا فقدت قيمتها العلاجية . وإنما يتوقف نجاحها على ثقة العميل في قدرة الاختصاصي وكفاءته وفي ثقته بروحه الطيبة الفاضلة . فالإختصاصي عليه أن يوجه المناقشة ويوجه التفاعل يثير هنا ولا يثير هناك ، قد يسأل أو يطق أو يرجئ سؤاله إلى مناسبة أخرى ... وهكذا ، والعبرة هنا هي في الكيفية والأسلوب الذي يجمل من سلطته القيادية سلطة جذابة حبيبة إلى النفس بلا أننى تسلط أو إرغام وتمكّنه من التأثير في العميل .

٣ - العلاقة المهنية مؤسسية ^(٢) :

الإختصاصي الإجتماعي موظف بالمؤسسة لا يخضع لنظامها وشروطها ولا تحتها فحسب بل هو معنول عن جذب العميل إلى الارتباط بهذا النظام في العمل لأن المؤسسة تستمد قوتها كتنظيم اجتماعي من ارتباطها بالأهداف التي حددها لها المجتمع .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ١٣٢ - ١٣٣ .

(٢) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٧٣ - ١٧٥ .

وهناك بعض الاعتبارات التي يجب أن يعتمد عليها الاختصاصي حتى لا

تخرج العلاقة عن كونها مؤسسية إلى علاقة شخصية بينه وبين العميل منها :

أ - لا يجوز للاختصاصي أن يجعل مكان إنقلته ومقابلته للعميل في مكان لا يرتبط بموضوع المشكلة التي يعمل مع العميل على علاجها فلا يجوز مثلاً أن يحدد مقابلات مع العميل في منزل الاختصاصي لأي سبب من الأسباب لأن ذلك سيمنح للعميل فرصة للإطلاع على جوانب حياة الاختصاصي .

ب - قد يحاول بعض العملاء توثيق الصلة بينهم وبين الاختصاصي بتقديم بعض الهدايا وذلك تحبيراً عن تقبلهم لرعايته . فيقبل الاختصاصي لتبادل الهدايا تخرج العلاقة عن حدود المؤسسة إلى تعامل شخصي كما أن بعض العملاء عند قرب إقتهاء التعامل معهم يحاولون تقديم بعض الهدايا تقديرًا له ويجب ألا يقبلها إذ أن قبول الهدايا يؤثر في قدرة الاختصاصي على التمسك بشروط المؤسسة ونظامها .

ج - يحاول بعض العملاء نتيجة شعورهم باهتمام الاختصاصي المحصول على مساعدات شخصية منهم كما أن بعض الاختصاصيين الجدد يشعرون بالأمس الشديد نحو ظروف بعض العملاء فيحاولون تقديم بعض المساعدات للشخصية من جانبهم وهذه المساعدات للشخصية تخرج العلاقة المهنية عن حدود المؤسسة .

هذا إلى جانب أن تقديم المساعدات الشخصية بالرغم من أن العميل يتقبلها فإن الاختصاصي لا يستطيع أن يكررها وامتداعه عن تكرارها يقع بالإتجاهات السلبية من جانب العميل نحو الاختصاصي .

كما أن هذه المساعدات الشخصية تشعر العميل بتفضل الاختصاصي عليه وهذا يؤدي إلى إحساس العميل بالدونية وينفضه للمقارنة بين حالته وحالة

الإختصاصى أى أن الإختصاصى يدخل فى عملية تفاضل ويزج بنفسه فى انفعالات العميل وتتهدم قوائم العلاقة المهنية .

د - يجب على الإختصاصى ألا ينساق وراء العميل فى تقديم خدمات لا تدخل فى اختصاص المؤسسة وإذا تبين له حاجة العميل لمثل هذه الخدمات فيجب أن يحوله على مؤسسة متخصصة فى مثل هذا النوع من الخدمات .

هـ - قد ينساق الإختصاصى فى العطف على العميل فيقرر التعامل معه مع عدم انطباق شروط المؤسسة عليه ، وهذا يتناقى مع ارتباط الإختصاصى بالمؤسسة ولاحتها . فالتنظيم المؤسسى بشروطه ولوائحه إنما يعمل لصالح المجتمع . ويفضل فى أولوية الحصول على خدمة الأفراد الأكثر استحقاقاً لها ويلاحظ أن هذه الظاهرة واضحة فى مؤسساتنا الإجتماعية نتيجة انتشار الوساطة فأجساد العميل أنه يفضل على غيره يقلل من أهمية ارتباطه بشروط المؤسسة ويعوق نمو العلاقة المهنية فيفقد أثرها فى عملية النضج الإجتماعى .

٤ - العلاقة المهنية حيادية ^(١) :

ونحن بهذه الخاصية أن نبتعد بالعلاقة المهنية عن التطرف إما بالإنحياز إلى جانب العميل والتعصب الزائد له وإما بالتحيز ضده والتعامل عليه ، وعلى ذلك فإنها يجب أن تغلو من ألوان التحيز المختلفة بسبب الدين أو الجنس أو اللون أو العنصر أو بسبب الاختلافات القيمية والأنماط السلوكية أو الإجابات . ومن وجهة النظر الواقعية يمكننا القول بأن العلاقة المهنية على هذا النحو تمثل نمطاً مثالياً تتفق مع طبيعة البشر فهى دائماً سلوك يخضع للسيطرة والتحكم من جانب الإختصاصى الإجتماعى . يساعد ذلك على الدراية الذاتية للإختصاصى وممارسة

(١) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٧٥ .

النقد الذاتي والتقييم المستمر ، فضلاً عن الإشراف المهني على الاختصاصي بما يكشفه من مواطن الإحتراف أو التطرف بحيث يسمى الاختصاصي دوماً على تخلص العلاقة المهنية مما قد يشوبها من تحيزات أو يميل بميزان الحياء يميناً أو يساراً .

٥ - العلاقة المهنية علاجية ^(١) :

إن هدف العلاقة المهنية هو هدف علاجي لموقف إشكالي يواجه العميل . من ثم فهي ليست بالعلاقة الشخصية التي تترك المجال لإشباع حاجات خاصة أو ميول شخصية لدى الاختصاصي وإنما يحكمها هدف مهني وأخلاقيات مهنية . فهي إما :

أ - وسيلة علاج مباشرة .

ب - وسيلة علاج غير مباشرة ، وكونها أسلوباً مباشراً للعلاج نعني به أن يصبح مجرد نموها بين الاختصاصي والعمل يحقق هدفاً علاجياً مباشراً وخاصة مع المضطربين نفسياً أو سلوكياً. أما كونها وسيلة غير مباشرة فيتجلى فيما توفره من مناخ صالح آمن .. لتتم من خلالها عمليات الدراسة والتشخيص والعلاج .

٦ - العلاقة المهنية مؤنكة ^(٢) :

العلاقة المهنية ليست علاقة ممكنة دون حدود وبالتالي فهي وسيط اتصال تسير عن طريقها عمليات التأثير من الاختصاصي تجاه العميل . معنى هذا أنها وسيلة وليست غاية . ومن ثم تنتهي بتحقيق الهدف والوصول بعملية المساعدة إلى غايتها . وكما نقاس مهارة الاختصاصي الممارس بحسب ما لديه من قدرة على تكوين العلاقة المهنية في سرعة وتمكن ، كذلك فإن تلك المهارة يمكن أن تقاس

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ١٢٠ - ١٢١ .

(٢) السيد رمضان ، مرجع سابق ، ص ١٧٦ - ١٧٧ .

أيضا بقدرته على التمييز المتكبر لإتهاتها في التوقيت المناسب فالعلاقة المهنية تقوم على الإتجاهات والمشاعر مع ما يمكن أن يترتب على الإنقطاع المفاجئ لتلك العلاقة من إستجابات يمكن أن تتال من النتائج النهائية فيتمرض العميل لمواقف إحباط وتوتر وبخاصة لما يتخللها من عمليات توحد بين العميل والإختصاصى الإجتماعى .

وعلى ذلك فإن الإختصاصى يجب عليه أن يوجه تلك العلاقة ويمسك بزمامها بحيث تكون لديه القدرة على إنهائها متى تكون قد حققت أهدافها ، وينبى كذا أن يحتفظ بالمعدل المناسب لها بحيث لا تنطرف إلى حدى المتصل بحيث لا تكون من الضعف وعدم الفاعلية التى توحى للعميل بعدم التقبل ولا تكون من جهة أخرى من الارتباط الشديد بحيث يصعب معه فطام العميل وخاصة إذا كان من ذلك النوع الذى ينشد فيها إشباع حاجاته إلى الإعتماد ويجد فيها بديلاً لما يفقده فى حياته.

٧ - العلاقة المهنية تشبع حاجات العميل Need Meeting :

فالمبادئ الأخلاقية كالنقبل والفردية والإتجاهات الإداقية وتقدير المشاعر كلها تشبع الحاجات الأساسية الإنسانية عند العميل. ويقول كارل روجرز Carl Rogers فى هذا الصدد أن العلاقة المهنية هى التى تتحقق فى جانب منها عمليات النمو والتطور والنضوج وتحسين الأداء والكفاح فى الحياة ، وتؤكد ذلك بيرلمان Perlman بقولها أن العلاقة عملية منضبة Nurturing ومنتجة للنمو Growth Producing حيث أنها تتضمن عناصر النقبل والتوقع والتدعيم .

٨ - العلاقة المهنية تحفز العميل وتصل على تنشيطه :

Motivating and Energizing

وتصف بيرلمان هذا المعنى بقولها بأن شعور الإنسان بأنه مقبول وموضع إهتمام من الآخر فإن ذلك يمنحه الطاقة حيث أن القلق ومشاعر الخجل والذنب

وعدم الشعور بالأمن تستنفذ الطاقة وتستهلكها ، نشعور العميل بإهتمام الاختصاصى الإجتماعى به واحترامه ورعايته له يشعره بأنه ائتمان له قيمته وإيمان مرغوب فيه. وقد تتمكس هذه المشاعر فى صورة إعمال للفكر أو تغيير فى أداء العميل .

٩ - العلاقة المهنية شاملة ومتكاملة اجتماعياً :

Socially Integrative and Cohensive

فقد تأخذ شكل العشرة أو الشركة Communion أو الصداقة Friendship والمعونة الإجتماعية . وخاصة مع هؤلاء الذين يشعرون بالانزى والتباعد الإجتماعى ، فالعلاقة المهنية تدمهم بما أسماه تيليتش Tillich بالحب المسموع Lestining Love كما تدمهم بارتباط إيجابى من الإحترام المتبادل والتقبل والشعور بالزمالة الدافئة ، وتعمل هذه العلاقة على تدعيم الشعور بالولاء والائتماء بالاختصاصى الإجتماعى باعتباره عضو فى المجتمع الإنسانى ، كما أنها تعد بمثابة جزيرة من الأمن والحماية والإبتعاد عن الصراعات ، إن هذه العلاقة تمكن العميل من استرداد مكانه فى المجتمع كما أنه يرتبط بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى المعونة من خلال هذه العلاقة .

١٠ - العلاقة المهنية معاملية Transactional :

حيث يتم فيها تبادل مصادر الحاجة بين العميل والاختصاصى الإجتماعى. وتساعد مهارة الاختصاصى على تحويل هذا المفهوم ذات الصبغة الصفيقية إلى علاقة أمينة صادقة مباشرة ، علاقة الند للند Adult to Adult والتي يمكن من خلالها اتساع مدى المعلومات وزيادة عمقها ، والتوصل إلى مذكرات ومفاهيم ومعانى حقيقة ، والتفاوض على القضايا والمطالب المتعددة ، وتحقيق الأغراض العامة ، إن تأثير الاختصاصى الإجتماعى وسلطته يمكن أن يحقق استجابة العميل

وقوله للتوقعات، ومن ثم يتم توشيح وربط الأدوار بينهما وبأخذان على عاتقهما المهام المشتركة ويسعيان معاً نحو تحقيق عملية المساعدة .

١١ - العلاقة المهنية يجب أن تكون صادقة وحقيقية Honest and genuines

ولأن العلاقة المهنية هي المناخ الذي يتحقق فيه الأداء الجماعي التضامني الفعال فإنه يجب تجنب التكرارية ورفع شعار الأمل الزائفة والبعد عن الإدعاءات الزائفة لكل من شخصية العميل أو الاختصاصي الإجتماعي . ولذلك فعلى الاختصاصي أن يكون مدركاً للمفهوم الخاطئ والتوقعات غير الحقيقة بينه وبين العميل . وأن يكون واعياً لعمليات التحويل والتحويل العكسي التي ترتبط بخبرات والدية سابقة (تنسب إلى الخبرات الالدية المولمة) ويتجنب هذا النوع من التفاعل فعلى الاختصاصي الإجتماعي أن يبدى نوعاً من التساهل في تقبله لمشاعر ودوافع العميل السلبية تجاه تصرفات الآخرين . وهذا الأمر يستدعي من الاختصاصي الإجتماعي أن يكون لديه دراية ذاتية وتقبل ذاتي Self Acceptance بقر كاف . إذن فالعلاقة المهنية المثالية هي التي يشعر فيها كل من الاختصاصي والعميل بالإبتهاج والرضا والإشباع .

١٢ - العلاقة المهنية تتميز بتتام الأدوار Role Complementarity :

ونقصد بتتام الأدوار هو ما تعنيه مفاهيم الدور (توقعات الحقوق والواجبات) حيث أن أسلوب أداء الاختصاصي الإجتماعي والعميل لأدوارهما يكون موضع اتفاق وتتام بينهما ، فمثلاً يهتم العميل بمشاكلته وبنفسه ، وفي جانب آخر يهتم الاختصاصي أن يكون مصدراً مقبولاً للمساعدة ، ومن ثم فإن كلا منهما يستطيع مقابلة احتياج الآخر وينغمسان معاً في المهام المشتركة لتحقيق الأهداف العامة في موقف المساعدة ، وحيث يكون تبادل المصادر عادلاً Fair ومرضياً لكل

من الاختصاصى والعميل ، وإذا ما كان مؤثراً وفعالاً فى تحقيق أغراض العلاقة الواضحة ، المتفق عليها فإنه فى هذه الحالة يمكن اعتبار أن توقعات الدور وأدائه متتاماً .

وتختلف العلاقة المهنية عن غيرها من العلاقات الأخرى فى جوانب متعددة فالانتماء والتكامل فى العلاقة المهنية لا يكون بنفس القدر وبنفس الدرجة من التبادلية (الأخذ والعطاء) كما هو الحال فى العلاقات الشخصية ، فتحدد التبادلية بما تتطلبه العلاقة المهنية والتحرك نحو عملية المساعدة فلن الأمر يتطلب من الاختصاصى الإجتماعى درجة ما من البعد النفسى والإجتماعى وقدر أكبر من السلطة والضبط والذرية الذاتية والتنظيم الشخصى فى موقف المساعدة أكثر مما يحتاجه العميل .

فدرجة سلطة الاختصاصى وطبيعتها ليست متكافئة أو متساوية Unequal مع سلطة العميل ، فالسلطة تميز العلاقات المهنية للإختصاصى الإجتماعى ، ويجب أن تكون هذه السلطة من القوة بحيث تكون قادرة على إحداث التغيير المطلوب ، وتعتمد السلطة قوتها من مصادر شرعية كالمؤسسة والمهنة والمجتمع ، ومن ثم فهي مقبولة من العملاء ، ويحتر الناس أن وجودهم تحت لواء شخص ذو سلطة هو سند وتدعيم لهم فهم يرون فيه شخصاً قادراً على تقبل أهولتهم ويمنحهم الثقة ولا يذخر وسعاً فى سبيل مساعدتهم على حل مشكلاتهم . بالإضافة إلى أن عملية تبادل مصادر الحاجات يجب أن تكون متمركزة حول العميل ، فهو الذى يحتاج إلى المساعدة وليس الاختصاصى الإجتماعى .

ولذلك فإننا نتفق مع رأى بيوبر Buber فى أن العميل فى حاجة إلى تحقيق ذاته من خلال الاختصاصى الإجتماعى وذلك فلن كل علاقة فيها ، " أنا وأنت " Thau and I فى إطار العلاقات التى تتسم بالعمل الهادف من شخص نحو آخر — هذه العلاقة يحظر أن تكون كاملة نظراً لما تتضمنه من خاصية المبادلة. ومن ثم فإن

هذه العلاقة المهنية يمكن أن تركز بدرجة ما على التبادلية وتأسس على المبدأ الذي يقول " إعط ولكن اطلب " .

العوامل التي تعوق تكوين العلاقة المهنية :

تواجه العلاقة المهنية عقبات تحول دون نموها على الوجه الصحيح وأهمها ^(١) :

١ - التحويل :

يحدث أحياناً أن تتدخل الوظائف الشخصية في العلاقة بين الاختصاصي والمريض لتعوق نموها نمواً مهنيّاً مناسباً للحالة . فقد يرى العميل في الاختصاصي نمطاً شبيهاً لقريب يرتبط به في الماضي ، ويحول إليه نفس هذه المشاعر بدرجة أو بأخرى .

فقد يرى الحدث في الاختصاصية بديلاً لأمه التي حرّم من عطفها منذ وفاتها ، فيسرف في تعلقه بها وحبها لها . كما قد يملك معها سلوكاً نكوصياً زائداً كالإتكالية والبكاء مع نوبات الغضب الطفلية لتقوم عقبات أمام قيام علاقة مهنية مؤسسية بل قد يحدث على العكس من ذلك ، أن يرى فيها بديلاً لزوجة أبيه التي تسوقه ألوان العذاب ليتحول عنها مقاوماً للعلاقة ، متشككاً في نواياها رغم كل ما تبذله من جهد .

٢ - التحويل العكسي :

كما يجد الاختصاصي نفسه في عمله امتداداً لخبرة وجدانية له في الماضي يذكره بها لتثير فيه أحاسيس خاصة نحو العميل ذاته . ليحدث ما يعرف بالتحويل العكسي . فقد تحمل الاختصاصية نفسها مشاعر أمومة خالصة إلى الحدث الذي

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المطبوع ، مرجع سابق ، ص ١٣٥ - ١٣٧ .

تساعده كزوجة محرومة من الأطفال أو لأنه شبيه بأحد أولادها فتسرف في إيداء مشاعر العطف والحب لتتحرف العلاقة عن إطارها السليم ، والقاعدة العامة أنه باستثناء بعض الحالات العصبائية المرضية فكل من التحويل والتحويل العكسي عائق لنمو العلاقة المهنية ويجب مقاومتها .

٣ - نقص الكفاية المهنية للإختصاصى الإجتماعى :

الكفاية المهنية عنصراً أساسياً فى كافة عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية من الألف إلى الياء. إلا أنه من المفيد هنا أن نلقى بعض الضوء على جوانب خاصة يجب توافرها إذا ما أردنا للعلاقة المهنية أن تنمو . فالإختصاصى الذى تموزه القدرة على الإدراك السليم لمشاعر وإتجاهات العميل ، قد تضلله بعض الظواهر النفسية له ليستجيب لها استجابات خاطئة ، فقد لا يستطيع التمييز بين تردد العميل كمظهر من مظاهر الحذر وبين التناقض الوجدانى كسمة نفسية مهنية أو بين الخوف من موقف محين وبين القلق كخوف من المجهول ، أو بين الحزن كاستجابة شبه دائمة وبين الألم لموقف طارئ ، أو بين الغضب كاستجابة لموقف خاص وبين العدوان كنمط سائد وعدم تمييزه لهذه المظاهر التى لا يفصلها عن الأخرى غير خيوط رفيعة تؤدى إلى استجابة غير مناسبة للموقف ، ويشعر العميل بمصافاة بينه وبين الإختصاصى فيتعثر نمو العلاقة المهنية .

٤ - عدم الإلتزام بتطبيق المبادئ :

قلنا فيما سبق أن المبادئ هى مفاهيم متداخلة متفاعلة ، وهى فى مجموعها وسائل لنمو العلاقة المهنية ، ومن ثم فعدم التأكيد بتطبيق مبدأ واحد سيؤثر بالتالى فى فاعلية المبادئ الأخرى لتفقد العلاقة أعمدتها الرئيسية . فإجباط مشاعر العميل سيؤدى بالتالى إلى إحساسه بأنه غير مقبول مما يعوق حريته فى ممارسة حقه فى

تقرير مصيره . الأمر الذي لا يشعره بفرديته وإحصائه كفرد مستقل له كرامته ...
وهكذا .

٥ - تعقد إجراءات المؤسسة أو بطلها :

تواجه المؤسسة الاجتماعية اليوم ضغوطاً متزايدة بتزايد عملاتها ومسئولياتها الأمر الذي أدى إلى نشأة تنظيمات إدارية بيروقراطية لتنظيم سير العمل بها وأساليب هرمية لتسلسل الإدارة ، ومن ثم تتخذ وتطبق إجراءاتها ، ولما كان العميل هو صاحب حاجة ملحة تضي عليه حساسية خاصة نحو أى تأخير يعطل المساعدة فإن تعقد الإجراءات ذاتها تشكل حاجزاً نفسياً بينه وبين ممثل هذه المؤسسة وهو الاختصاصى نفسه . وقد أخذت بعض المؤسسات الأمريكية بإنشاء أقسام أخرى تدفع لها رسوم معينة من العملاء ، كما أنشأت مؤسسات أخرى إدارات للحالات الطارئة أو ما يطلق عليها (Emergency Centers) .

٦ - الأنماط الانحرافية نفسياً أو سلوكياً :

وقد يكون من العملاء من ارتبطوا بتاريخ طويل من السلوك الانحرافى ، أو من يعانون من اضطرابات نفسية . فهؤلاء قد تشوب شخصياتهم سمات التشكك المرضى أو الإحساس بالاضطهاد أو فقدان الثقة بالغير أو إحساس دائم بنيد المجتمع لهم ، ومثل هؤلاء يحتاجون إلى كفاءة فائقة لتخفيف حدة هذه الإجماعات التى تشكل حاجزاً بينهم وبين الارتباط بالآخرين ، يبدو هذا جلياً مع مرضى القسام و البارانويا الذين يتشككون فى الغير ، بل قد يسيئوا الظن فى بشاشة الاختصاصى وحرارته التى قد تثير فى نفسها عندهم الشكوك من خطر عنوان وهمى (كالدوان الجنسنى) أو أى ضرور أخرى تلحق بهم .

الفصل السادس

المقابلة والزيارة الميدانية

- المبحث الأول : المقابلة في طريقة العمل مع الحالات الفردية .
- المبحث الثاني : الزيارة الميدانية في طريقة العمل مع الحالات الفردية .

المبحث الأول

المقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

المقابلة هى لقاء مهنى مباشر بين الاختصاصى الإجتماعى والعميل وأى مصادر أخرى مرتبطة بالمشكلة ، وذلك بفرض الدراسة والتشخيص . والعلاج ، وبمعنى آخر هى إجتماع الاختصاصى بالعميل وجها لوجه ، وهى طريقة يتمكن بها الاختصاصى من تحقيق أهداف الدراسة عن طريق تبادل للمعلومات الواقعية والغرض الدراسى مع العميل وهى التى تهتم فى إجراء عملية التشخيص الذى على أساسه توضع الخطة العلاجية . ومن ثم فالمقابلة أيضا هى إحدى وسائل التشخيص والعلاج .

ويعرف ماكوبى Maccoby المقابلة بأنها " تفاعل لفظى يتم بين فردين فى موقف مواجهة ، حيث يحاول واحد منهما أن يستثير بعض المعلومات أو للتعبيرات لدى الآخر والتي تدور حول خبراته وأفكاره ومعتقداته " .

كما يعرفها والترينجهام Bingham على أنها " المحادثة الحادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة فى المحادثة لذاتها " .

ومن التعريفات المختلفة للمقابلة يمكن أن نستنتج خصائصها فيما يلى :

- أنها تتضمن موقف مواجهة بين الاختصاصى الإجتماعى وشخص أو أكثر .
- حدوث تفاعل إجتماعى بين طرفى المقابلة الذى يعنى عمليات متبادلة بينهما .
- يرتبط هذا التبادل بالمحادثة اللفظية وغير اللفظية .
- أنها ترتبط بهدف معين .

وتتضمن المقابلة بذلك علاقة سيكولوجية دقيقة ، وتزداد مهارة الاختصاصى الإجتماعى فى إجراء المقابلات المختلفة كلما زادت معرفته بطبيعة تلك العلاقة السيكولوجية . ويتبين لنا كذلك أن المقابلة ليست عملية آلية تنحصر فى توجيه الأسئلة

وتلقى الإجابات ، ولكنها عملية تركز على فهم المكونات المركبة التي تولف شخصية العميل أو الأشخاص المؤثرين في حياته ومشكلته . ولذلك فالحوار الذي يجريه الاختصاصي الإجتماعي يحتاج إلى صياغة خاصة ووقت معين يتحدد فهمنا لها على معرفة طبيعة هذه العلاقة .

وتعتبر المقابلة عملية يمكن أن يتقنها الاختصاصي الإجتماعي تدريجيا عن طريق التدريب المصحوب بالمعرفة والذي يخضمه للإشراف والتوجيه .

أغراض المقابلة :

المقابلة وسيلة أساسية في الخدمة الإجتماعية تتم من خلالها عمليات الدراسة Psycho- Social Study ، ثم التشخيص والتقييم Assessment ، ثم العلاج أو التدخل Intervention . ولايستطيع الاختصاصي تحقيق أهدافه العلاجية أو تعديل النسق أو إدخال تغيير على النسق الإجتماعي للفرد والأسرة إلا من خلال المقابلة . وعن طريق المقابلات تتكون العلاقة المهنية بين الاختصاصي الإجتماعي والعميل ، والتي تعتبر حجر الزاوية في إستفادة العميل وأسرته من جميع عمليات الخدمة الإجتماعية وما تقدمه من مساعدات .

ونقول جاريت Gareet في هذا الصدد أن هناك أغراضا ثلاث يجب أن

تحققها المقابلة بصفة عامة :

أول هذه الأغراض - وهو الغرض الأساسي - هو تحقيق فهم الموقف والعميل . والغرض الثاني هو تنمية العلاقة المهنية بين الاختصاصي والعميل . أما الغرض الثالث للمقابلة فهو تقديم خدمات للعميل تتحقق من خلالها مهام حل المشكلة.

ولكن على الاختصاصى الاجتماعى أن يحدد الأغراض الخاصة بكل مقابلة على حدة ، على أن تكون هذه الأغراض واضحة فى ذهن العميل وإلا سيكون عرضة للشعور بالضيق والتشويش تجاه عملية المساعدة .

وإذا كان الاختصاصى الاجتماعى يركز فى المقابلة على غرض ما كالغرض الدراسى فإن هذا لايعنى أن هناك أهدافا أخرى لايمكن أن تتحقق خلال المقابلة كالأهداف التشخيصية والعلاجية . ويلتئ ذلك على أسس أن عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية متداخلة وغير منفصلة .

ومن جانبنا يمكننا أن نجمل أهم أهداف المقابلة فيما يلى :

- ١ - إشمار العميل بإهتمام الاختصاصى الاجتماعى وتركيزه عليه .
- ٢ - تساعد على إعطاء العميل الفرصة لعرض مشكلته ، وتمكن الاختصاصى الاجتماعى من معرفة هذه المشكلة ودراسة عواملها والوصول إلى معرفة نوع احتياجلاته ، واكتشاف عقليته وعواطفه وعلاقتها بمشكلته . أى أنها تساعد على دراسة شخصية العميل ومشكلته وتفاعلاته .
- ٣ - يتم أثناء المقابلة تكوين العلاقة المهنية بين الاختصاصى والعميل . ويصاحب ذلك إعطاء العميل الأمان الكافى والاحترام المرغوب .
- ٤ - تحظى المقابلة العميل الفرصة للتفتيش عما يعاينه من عوامل القلق والتوترات ، وتخفيف شعوره بالذلة والخجل بالتجته لطلب المساعدة .
- ٥ - تعمل على تعديل شخصية العميل كحجر الزاوية فى عملية المساعدة . فالمقابلة هى المناخ الذى تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التى يقوم بها الاختصاصى نحو العميل .
- ٦ - هى أسلوب هام للتعرف على سمات العميل الشخصية ، وللتعرف كذلك على الدور الذى لعبته شخصية العميل فى المشكلة .

- ٧ - يتم خلال المقابلة توجيه دوافع العميل للإعتماد على نفسه وذلك بتشجيعه على المساهمة في بذل ما يمكن بذله من النشاط لعلاج مشكلته.
- ٨ - تعتبر المقابلة وسيلة لتقديم الخدمات أو المعونات للعميل .
- ٩ - تزيل المقابلة أو تخفف من عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم .
- ١٠ - المقابلة وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالعمل ولهم دور أو أثر في مشكلته ، كالأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة أو غيرها .
- ١١ - تغيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية ، كمقابلة الخبراء (أطباء - مدرسين ... الخ) للوصول إلى معلومات أو للحصول على استشارة أو نصيحة تتعلق بموقف ما له أثره على مشكلة العميل .
- ١٢ - تعتبر المقابلة وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصاداً للوقت والجهد .

أنواع المقابلات :

- ١ - من حيث عدد المشتركين مع الاختصاصي الإجتماعي :
- أ - مقابلات فردية : وهي مقابلة الاختصاصي للعميل أو أحد المصادر الدراسية بمفرده ، وتتم إما بالمؤسسة أو بالمنزل .
- ب - مقابلات مشتركة : وتتم بين الاختصاصي والعمل وأفراد أسرته وتهدف منح فرصة لأطراف المشكلة للتعبير عن أفكارهم .
- ج - مقابلات جماعية : وتتم بين الاختصاصي ومجموعة من العملاء ذوي الظروف المتشابهة . وهذا يسمى بخدمة الفرد الجماعية Group Case Work .

٢ - من حيث الغرض :

- أ - مقابلات دراسية : وهى موجهة لفهم مشاكل العميل وشخصيته وبيئته الكلية ، وأثر تفاعل هذه القوى وتأثير كل منها فى موقف العميل .
- ب - مقابلات تشخيصية : وهدفها تفسير وجود الإشكال فى حياة العميل ، وذلك بتحليل العوامل الشخصية والبيئية المتفاعلة فى الموقف وربطها بعضها ببعض لفهم كيف تملوت فى إيجاد هذا الإشكال .
- ج - مقابلات علاجية : وتختلف المقابلة هنا باختلاف الحالات - فقد تكون المقابلة وسيلة لرسم خطة العلاج ، أو تكون الوسيلة الوحيدة للعلاج . وفى بعض الحالات تكون لتقديم جزء من العلاج ، أما بقية العلاج فيتم من خلال وسائل أخرى كاستغلال الموارد البيئية لخدمة العميل . ولاشك أن المقابلة تسمح للعميل بالتغلب على عوائقه من توترات أو كبت كاستجابة طبيعية للوسائل الفنية التى يستخدمها الاختصاصى فى المقابلة . ومن خلال المقابلة أيضا يستطيع الاختصاصى تعديل اتجاهات العميل أو المحيطين به وتقديم الخدمات لهم .

٣ - من حيث القصد :

- أ - مقابلات مقصودة : وتكون بناء على اتفاق مسبق بين الاختصاصى والعميل على ميعادها ومكانها وهدفها .
- ب - مقابلات غير مقصودة : أى مقابلة الصدفة أو العفوية ، وتتميز بخصر المفاجأة حيث تتم بدون ميعاد مسبق وبدون الإلتزام بإجراءات إجرائية .
- ج - مقابلات شبه مقصودة : وهى التى يطم أحد طرفيها مسبقا بموعدها ومكانها وهدفها ، ولا يطم الطرف الآخر هذه الأبعاد .

٤ - من حيث الكيفية :

أ - مقابلات مقننة أو محددة : وفيها تكون المقابلة محددة والأسئلة مقننة لا يخرج عنها الإختصاصى . وأهم ميزاتها أنها تفيد فى حالات بعض العملاء ، كما توفر الوقت والجهد، وهى أيضا أكثر ملاءمة للإختصاصى الجديد .

ب - مقابلات مفتوحة (حرة) : وهى غير مقيدة بأسئلة مقننة . ولكل من النوعين ميزات وعيوب ومميزات إحدها هى عيوب الأخرى والعكس صحيح .

٥ - من حيث نوع الأشخاص الذين يقابلهم الإختصاصى :

أ - مقابلة العميل : وهى تتم بين العميل والإختصاصى .

ب - مقابلة أحد أفراد أسرة العميل : لإستكمال عملية الدراسة النفسية الإجتماعية.

ج - مقابلة مصادر المعلومات الأخرى : كمقابلة الأصدقاء أو أحد أفراد الجيرة أو صاحب العمل . ويتميز طابع هذه المقابلات ببعدها عن دراسة شخصية الفرد الذى تتم معه المقابلة ، وتعتمد على تحصيل أكبر قدر من المعلومات دون الدخول فى تفاصيل لجوانب مشكلة العميل .

د - مقابلة الخبراء : ويقصد بها الإجتماعات أو المؤتمرات التى تتم بين الإختصاصى الإجتماعى والأشخاص الفنيين الذين تستدعى الحالة الإستعانة بهم لتوضيح جوانب شخصية العميل من ميول وإتجاهات وقدرات عقلية وجسمية ونفسية . كمقابلة الأطباء النفسيين والإخصائين النفسيين .

٦ - من حيث التوقيت :

ويمكن تقسيم هذه المقابلات من حيث التوقيت إلى ثلاث مراحل تتميز كل مرحلة بخصائص معينة . وتتضمن المرحلة الأولى نوعان من المقابلات : مقابلة البت ، والمقابلة الأولى . أما المرحلة الثانية فنحن بها المقابلات التالية أو الدورية . وتشمل المرحلة الثالثة كلاً من المقابلات المتتالية والختامية . وسنسرّد هذه المراحل للثلاث بشئ من التفصيل كما يلي :

المرحلة الأولى The Begining Phase

يقصد بالمرحلة الأولى العمل المهني الذي يتم في اللقاءات الأولى مع العميل (مقابلة البت . المقابلة الأولى) .

كيفية وصول الحالات إلى المؤسسات الإجتماعية :

تصل الحالات إلى المؤسسة عن طريق العملاء أنفسهم ، أو عن طريق أشخاص آخرين كالأقارب أو الزملاء أو الأصدقاء ، أو قد تكون الحالة محولة من هيئات ومؤسسات أخرى .

مقابلة البت :

مقابلة البت هي المقابلة الأولية التي يقوم بها إختصاصي متخصص لإستقبال الحالات والبت فيها ، ويقصد بها تحديد نوع المشكلة وطبيعتها وأثرها على العميل ، ومدى صلتها بوظيفة المؤسسة وتطبيق شروط المؤسسة على الشخص المتقدم ، وكذلك قياس قابلية المشكلة للحل بجهود المؤسسة . ويحين فيها المؤسسات التي سبق أن تناولت المشكلة ومجهودات تلك المؤسسات ونتائجها وترجيح أو إحتمال نجاح أو فشل العلاج . وكذلك قياس مدى جدية العميل في حل المشكلة .

ويمكن اعتبارها مقابلة كشفية يستطيع الاختصاصى الاجتماعى عن طريقها إتخاذ قرار حول الحالة أو رفضها لسبب أو لآخر .

مصير الحالة بعد مقابلة البت :

- ١ - رفض الحالة وردها برفق إذا تبين للإختصاصى أن طلب العميل غير واقعى ولايتمشى مع شروط المؤسسة ، أو عندما يتبين للإختصاصى أن مشكلة العميل غير ذى موضوع وأنه غير جاد فيها وفى حلها .
- ٢ - تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى إذا تبين للإختصاصى أن هناك مشكلة حقيقية وإنما تخرج عن وظيفة المؤسسة أو نطالها الجغرافى وتدخل فى نطاق مؤسسة أخرى .
- ٣ - قبول الحالة إذا تبين للإختصاصى أن المشكلة الخاصة بالعميل تقع فى نطاق إختصاص المؤسسة . وفى هذه الحالة تسند حالته إلى الإختصاصى الاجتماعى الدائم الذى يتعهد العمل مع العميل حتى نهاية عملية المساعدة . ويختار أحد الإختصاصيين ليعتمد إليه بالحالة على أساس محكات مختلفة: المهارة ونوع الخبرة التى تتطلبها نوعية الحالة - عبء العمل على الإختصاصى من حيث عدد الحالات والجهد المبذول فيها . والتخصص الجغرافى إن وجد ، والتخصص المرحلى كما فى المدارس أو حسب الأقسام كما فى المصانع والمستشفيات ، أو حسب الجنس أيضاً .

المقابلة الأولى :

هى أول لقاء مهنى بين العميل والإختصاصى الاجتماعى الذى سيتولى العمل معه . فإذا ما قرر الإختصاصى الاجتماعى الخاص بالبت قبول الحالة فإنه يحولها كما ذكرنا إلى أحد الإختصاصيين الاجتماعيين ويكون العمل الفعلى فى

عملية المساعدة هو مع الاختصاصى الذى يبدأ العمل من خلال هذه المقابلة الأولى التى يجب أن تتم فى المؤسسة .

وللمقابلة الأولى أهمية خاصة حيث يتعرف فيها الاختصاصى الإجتماعى على العميل ومشكلته ، كما يتعرف فيها العميل على الاختصاصى الإجتماعى . ويضع الاختصاصى الإجتماعى من خلالها البذور الأولى لتكوين العلاقة المهنية . ففى هذه المقابلة يحاول الاختصاصى أن يتعرف على بعض السمات الظاهرة فى شخصية العميل وعلى التوترات المصاحبة له ومدى استعداده للتعاون ، كما يتعرف على بعض اتجاهات العميل وميوله . ومن جانب آخر يتعرف الاختصاصى الإجتماعى على المشكلة من حيث طبيعتها ونوعها والعوامل المسببة لها ، وأثر هذه المشكلة على العميل والمحيطين به . والتعرف على رأى العميل فى المشكلة والجهود التى بذلها فى حلها . كما يحاول الاختصاصى فى هذه المقابلة أن يضع اتجاهات علاجياً عاماً يتفق والفكرة التشخيصية التى توصل إليها الاختصاصى الذى يحدد أيضاً المصادر الدراسية الأخرى التى يحتاج الرجوع إليها . ومن جهة أخرى يتعرف العميل فى المقابلة الأولى على الاختصاصى الإجتماعى كشخص وعلى دوره كإختصاصى إجتماعى وممثلاً للمؤسسة ، حيث يتعرف العميل من خلال الإختصاصى على نظام وشروط وإجراءات المؤسسة والخدمات التى تقدمها .

وليس بالضرورة أن تتحقق كل هذه الجوانب فى المقابلة ولكن يتوقف تحقيق بعضها أو كلها على خبرة ومهارة الإختصاصى الإجتماعى من جهة ، وعلى شخصية العميل وطبيعة المشكلة من جهة أخرى .

خصائص المرحلة الأولى من طريقة العمل مع الحالات الفردية (مقابلة
البث - المقابلة الأولى) .

تتسم المقابلة الأولى بخصائص معينة سواء من حيث العلاقة المهنية ، أو
من حيث المناخ النفسى العام ، ومن حيث الأهداف .

١ - من حيث العلاقة المهنية :

تتسم العلاقة المهنية فى المقابلة الأولى بالسطحية وذلك راجع إلى سببين
أولهما وجود بعض أساليب المقاومة والحيل للدفاعية ومشاعر سلبية عند العميل
تعود من تكوين العلاقة المهنية . وثانيهما عدم توفر عنصر الثقة بين الاختصاصى
الاجتماعى والعميل وهى من ركائز العلاقة المهنية .

٢ - من حيث المناخ العام :

(المشاعر التى تسيطر على العميل فى هذه المرحلة) : تتميز المقابلة
الأولى غالبا بوجود أساليب مقاومة وحيل دفاعية ومشاعر سلبية عند العميل ، مثل
الخوف والقلق والخجل والغضب والمذء والشعور بالنقص ، ولذلك يقوم
الاختصاصى الاجتماعى فى هذه المقابلات بتهيئة المناخ النفسى . ويقصد به هذا
الجو المريح الذى يشعر فيه بحرية الحركة دون إحساس بالرهبة أو التهيب . ولكى
يتحقق هذا الجو القطى يجب على الاختصاصى أن يقابل العميل بالبشاشة التلقائية
المشبعة بالحرارة والبساطة والصدق التى تعطى العميل انطبعا أوليا بالأمن . فإذا
أحس العميل حرارة وقبولا وتقديرا وتلقيا واهتماما وتشجيعا وأن أسراره مصانة
تختفى المشاعر السلبية وتقل المقاومة . ويتوقف على هذا الانطباع الأولى استجابة
العميل فى الخطوات التالية فى المقابلة وما بعدها من مقابلات .

وعموما تسيطر على العميل المتقدم لطلب المساعدة بعض المشاعر السلبية التي تظهر جلها في المقابلة الأولى وتتمثل تلك المشاعر السلبية فيما يلي :

أ - يتووب العميل أول مقابلة وقد ينقم على الظروف التي أوجته إلى طلب المساعدة .

ب - ينتاب العميل مشاعر الخوف والتلق ومشاعر النقص والخل .

ج - قد يشعر العميل بوصمة عار مما يدفعه إلى الشعور بالخل وتأتب الضمير .

د - قد يشعر العميل بالتردد الواضح أو الجبن أو العداء المقنع أو العداء الساخر (المكشوف) .

هـ - قد تضطرب المشاعر المختلفة داخل نفسية العميل ، فيبدو مشوها في التعبير عن آرائه ، وقد يمسك عن الإدلاء بالمعلومات الضرورية .

و - قد يلجأ العميل إلى الحيل الدفاعية ويظهر العديد من صور المقاومة .

٢ - من حيث الأهداف :

تحقق المقابلة الأولى الأهداف التالية :

أ - تحديد الطبيعة العامة للمشكلة والتعرف على شخصية العميل : وهنا يميز الاختصاصي بين المشكلة كما يراها العميل والمشكلة كما هي في الواقع بصرف النظر عن رأى العميل الخاص . ويتحقق إدراك الاختصاصي وفهمه للعميل والموقف بشكل أفضل إذا انتقل من الجوانب السهلة والحقيقية والبسيطة إلى الأمور الأكثر تعقيدا . أى يركز في بادئ الأمر على الأسئلة التي تبدأ بماذا وكيف إلى الأسئلة التي تبدأ بماذا حول دافعية العميل وخبراته وحياته الداخلية والذاتية . ولذلك فمن الأفضل في المراحل الأولى من عملية المساعدة أن يستخدم الاختصاصي الأسئلة المفتوحة مثل : ما

الذى دعاك للحضور للمؤسسة ؟ ماهى المشكلة من وجهة نظرك ؟ كيف

ترى أنه يمكننى مساعدتك من وجهة نظرك ؟

ولما كانت المشكلة تتفاعل فيها شخصية العميل مع ظروفه المحيطة ، فإن تحديد طبيعة المشكلة لابد أن يستتبعه بالضرورة التعرف على الملامح الهامة فى شخصية العميل ، وكذلك التعرف على الظروف البيئية المحيطة . ومن ثم يمكن تحديد الدور الواضح الذى تلعبه كل من شخصية العميل وظروفه المحيطة فى خلق المشكلة .

ب - تقرير إمكانية المساعدة : فعلى ضوء شروط ولوائح المؤسسة يمكن للإختصاصى أن يقرر ما إذا كان يمكن حل المشكلة كلياً أو جزئياً فى نطاق المؤسسة ، أو تحويل الحالة إلى مؤسسات أخرى متخصصة ، أو أن المشكلة خارجة عن نطاق المؤسسة ونطاق مؤسسة أخرى .

ج - يتم خلال هذه المقابلات تحديد عام لإتجاه عملية المساعدة فى خطواتها الثلاث الرئيسية : (الدراسة النفسية الاجتماعية - التقدير التشخيصى - التدخل العلاجى) .

المرحلة الثانية The Second Phase

المقابلات التالية (الدورية)

هى تلك المقابلات التى تلى المقابلة الأولى والتى قد تتم بصفة دورية أو بصفة متقطعة حسب الظروف . وتتميز هذه المقابلات عن المقابلات الأولى بتخلص العميل من قدر كبير من مشاعره السلبية التى لحوتها فى اللقاءات الأولى ، كما تتميز هذه المقابلات بتوفر عنصر الثقة والأمن والاستقرار . ومن ثم تتوطد العلاقة المهنية . ولذلك تعتبر هذه المقابلات هى المناخ المناسب لعملية التأثير والتعديل فى شخصية العميل . وفى ظروفه البيئية المحيطة . ولما كانت هذه المقابلات تلى مقابلات سابقة فإن بدايتها لابد وأن تكون نهايات لما سبقها من مقابلات ، يستعرض

خلالها ما تم إنجازه بين المقابلتين . وتتميز هذه المقابلات أيضا في أغلب الأحيان بأنها أقل زمنا عن المقابلات الأولى كما أنها قد تتم في مكان آخر غير المؤسسة .

المرحلة الثالثة : The third Phase

المقابلات التتبعية :

هي المقابلات التي تتم بعد وضع خطة العلاج موضع التنفيذ ، وعادة تتم تلك المقابلات إما في منزل العميل أو في مقر عمله أو في مدرسته . وترجع أهمية المقابلات التتبعية إلى ما يأتي :

- ١ - تساعد على التأكد من متابعة العميل للخطة العلاجية الموضوعة .
- ٢ - تساعد العملاء على مواجهة أي ظروف طارئة .
- ٣ - تجنب العملاء أية إبتكاسة قد يتعرضون لها .
- ٤ - من أهم الأساليب المفيدة لتقويم عمليات وعناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية وخدمات المؤسسة .

ولكن نجد أن هناك بعض العيوب لمثل هذه المقابلة . ومن وجهة نظر العملاء قد يعثرونها تجسسا عليهم ، أما بالنسبة لمن استقروا نسبيا في حياتهم الجديدة فيقيم يرفضون أية وصاية عليهم لينكروا أية صلة لهم بالمؤسسة .

لذلك فهي تتطلب مهارة وكفاءة من الاختصاصي لمواجهة محاولات العملاء للتهرب منها .

المقابلات الختامية :

هي آخر لقاء مهني للإختصاصي مع العميل . وتتم هذه المقابلة في الحالات التالية :

- ١ - انتهاء علاقة العميل بالمؤسسة باستكمال علاج المشكلة .
- ٢ - تحويل الحالة إلى مؤسسة أخرى أو إختصاصي آخر .

وقد يسود هذه المقابلة بعض المشاعر المختلفة التي تتفاوت ما بين مشاعر الحيرة البسيطة وبين مشاعر عميقة من الخوف والقلق .

ولذلك على الاختصاصى أن يضع عدة إعتبارات هامة فى هذه المقابلة

هى :

- أ - تلخيص وتوضيح أهمية الالتزام بالخطوات العلاجية .
- ب - توضيح أسباب تحويل العميل إلى مؤسسة أخرى أو إلى اختصاصى آخر .
- ج - ربط العميل بالواقع الذى سيعيشه تدريجيا وإشعاره بأن علاقته بالاختصاصى لم تكن إلا علاقة مهنية مؤقتة .
- د - يجب طمأنة العميل بأنه يمكن مساعدته إذا ما ظهرت المشكلة مرة أخرى .
- هـ - عند تحويل العميل إلى اختصاصى آخر يجب تقديم العميل إلى الاختصاصى الجديد مع مراعاة الحزم فى نقل كافة المسئوليات إليه .

مراحل سير المقابلة :

تمر المقابلة بمراحل ثلاث متداخلة وليست منفصلة عن بعضها . وتختلف هذه المراحل من حيث الزمن الذى تستغرقه كل مقابلة من حالة لأخرى ، ومن عميل لآخر ، وغالبا ما يستهلك وسط المقابلة وقت أكثر وهذه المراحل هى :

- ١ - بداية المقابلة : وتتميز هذه المرحلة بمشاعر عديدة أغلبها مشاعر سلبية من العميل ومخاوف وقلق مترقب ، وربما تصل هذه المشاعر إلى حد العدوان ، ولذلك يقابل الاختصاصى العميل ببشاشة وإطمئنان وتقبل واحترام حتى يزيل الحواجز ويخفف الإنفعالات حتى يمهّد لتكوين العلاقة المهنية .
- ٢ - وسط المقابلة : وفى هذه المرحلة يبدأ ارتباط العميل بالاختصاصى عن طريق العلاقة المهنية التى تكونت وبدأ فيها التفاعل والتجاوب بين الاختصاصى والعميل . ويستخدم الاختصاصى فى هذه المرحلة وسائل

محددة أهمها الملاحظة والأسئلة وتوجيه المناقشة والإتصات الواعى والإستماع الجيد حتى يتحقق الهدف من المقابلة .

٣ - نهاية المقابلة : وهذه المرحلة يتم فيها تلخيص المناقشات التى دارت بين الإختصاصى والمعمِل ، والإتفاق على الخطوات التنفيذية التى سيقوم بها وتحديد موعد المقابلات التالية حسب ظروف كل منهما . وتكون فيها العلاقة أكثر نمواً وأكثر عمقا من بداية المقابلة .

زمن المقابلة

ليس هناك زمن محدد للمقابلات فى طريقة العمل مع الحالات الفردية فقد تطول أو تقصر ، ولكن هناك شبه إتفاق على ألا تزيد مدة المقابلة عن ساعة إلا فى أحيان نادرة قد تضطرنا الظروف لذلك . أما فى معظم الأحيان فإن الحد الأقصى للمقابلة هو ساعة فقط وإن طالّت عن ذلك فقد تؤدى للإرهاق والملل والتشتت وعدم التركيز . لذا فنحن نترك تحديد زمن المقابلة للعوامل التالية :

- ١ - شخصية المعمِل : فقد يطول زمن المقابلة نتيجة حواجز دفاعية لدى المعمِل ، أو لأنه كثير الكلام ، أو لضعف قدرته على التفكير والتركيز . وهناك حالات لا تحدث أن تطول فيها المقابلة لأكثر من دقائق معدودة كحالات المرض بأمراض تتعارض مع النشاط الذهنى أو الإثارة ، أو الإنفعال .
- ٢ - طبيعة المشكلة وأهميتها : فالمشكلة الإختصاصية تستغرق من الوقت أقل من المشكلات السلوكية والنفسية .

- ٣ - خبرة الإختصاصى ومهارته : فكما كان لدى الإختصاصى الخبرة الطويلة والمهارة الكافية كلما كان الطريق واضحاً أملمه ، وكلما اختصر الطريق فى الوصول إلى الهدف من أقصر طريق سليم .

- ٤ - إمكانيات المؤسسة : فكلما كثر عدد الاختصاصيين فى المؤسسة . انعكس ذلك على إعطاء المقابلة حقها وعدم ضغطها . وكلما قل عددهم زاد ضغط العمل وقل بالتالى زمن المقابلة .
- ٥ - نوع المقابلة : فالمقابلة الأولى غالبا ما تحتاج إلى وقت أكثر مما تحتاجه المقابلات التالية ، والمقابلة المفتوحة قد تستغرق من الوقت أكثر من المقابلة المغلقة .

- بالإضافة إلى العوامل التى تحدد زمن المقابلة يجب مراعاة :

أ - تخصيص وقت كاف للمقابلة :

يجب أن يخصص للمقابلة الوقت الكافى إذا أريد لها أن تكون أداة مفيدة فى عملية الدراسة والتشخيص والملاج . ففى بعض الأوقات التى يزيد فيها عدد الحالات فى بعض المؤسسات التى يضطر معها الاختصاصى إلى إختصار مدة المقابلة بحيث تصبح نتيجها عديمة الفائدة ولايجب فى هذه الحالة أن يظهر من الإختصاصى مايشعر العميل برغبة منه فى الإسراع إلى إنهاء المقابلة . فإن ذلك يؤدى إلى زعزعة الثقة بينهما، كما يؤدى إلى تقييد حرية العميل فى التعبير عن مشكلته ومشاعره .

ب - تنظيم مواعيد المقابلات :

يجب أن تنظم مواعيد المقابلة تنظيما دقيقا حتى يتجنب إنتظار عدد كبير من العملاء فى وقت واحد . فالإنتظار الطويل قبل المقابلة قد يزيد من قلق العميل وتوتره النفسى ، وكذلك قد يكشف عن شخصيته أمام العملاء الآخرين مما يكون له أثره فى نتائج المقابلة .

أهم الخصائص التي تتمتع بها المقابلة :

أولاً - المقابلة عملية تعتمد على المهارة :

المقابلة المهنية بصفة عامة هي "فن" يتطلب مهارات خاصة لممارستها ، منذ أن أصبحت تمثل جانباً غاية في الأهمية لمزولة كثير من المهن في عصرنا الحالي . ولفظ فن معناه في المفهوم الغربي هو المهارة في الأداء . هذه المهارة التي لا بد وأن تقوم على العلم والإستعداد . من ثم فقد وضعت المقابلات المهنية شروط وأساليب وقواعد قائمة على هذه القواعد العلمية والإستعداد الشخصي والخبرة العملية .

ثانياً : - المقابلة ليست قالباً ثابتاً ، فكل اختصاصي أسلوبه الخاص :

رغم أن للمقابلة قواعد عامة وأساليب متميزة توجهنا في كافة الظروف ، إلا أنها ليست إطاراً أو " فورمة ثابتة " موحدة في كل زمان ومكان . فالإختصاصي إنسان قبل كل شيء ، فريد في سماته الخاصة ، فريد في خبرته ، وفريد في أسلوبه الذي اعتاده في الحياة . من ثم فهو يضيف على مقابلاته للعملاء طابعه المتميز في صدد القواعد العامة للمقابلة . كما أن العميل بدوره نمط متميز له أسلوبه الخاص ، الذي يضيف بدوره على جو المقابلة وإطارها ملامح سماته الخاصة . لذلك فإن كل مقابلة هي بدوره مقابلة فريدة من نوعها وخبرة جديدة لم يحدث مثيلاً لها من قبل . كما أنها لن تتكرر بنفس الوتيرة في المستقبل حتى بين الإختصاصي ونفس العميل .

ثالثاً : - المقابلة كأي ارتباط مهني لها بداية ووسط ونهاية :

أما بداية المقابلة فهي عادة مرحلة استطلاع تمهد لطلب المقابلة ، تسودها انفعالات أميل إلى السلبية كالخوف والفضب بل والمعاء .. ولكون هذه المشاعر والأحاسيس غير مقبولة وبغيضة ، فالعميل يطلقها بتقاعات زائفة بأسلوب أو بآخر من أساليب المقاومة وميكاتزمات الدفاع .

وبين الضغط النفسى لهذه المشاعر ذاتها على العميل وبين محاولته إخفائها . وبذل الجهد لتغليبها تنشأت طاقة العميل الإدراكية والحسية والعقلية ليصبح جسدا بلا روح ، غارقا فى سلوك مصطنع ويسمات باهتة ، يخرج من سلوك دفاعى إلى آخر ليقاوم به هذه المقابلة التى عرضته لكل هذه الأحاسيس . ومن ثم يجب على الاختصاصى التعامل مع دفاعيات العميل والتقليل من مقاومته ومواجهة مشاعره السلبية قدر الإمكان . ومهارة الاختصاصى فى ذلك هو فى تهيئة للمناخ النفسى المناسب Permissive Atmosphere الذى يشعر العميل خلاله بحرية الحركة وحرية الإنطلاق دون أدنى احساس بالتهيب أو الرهبة أو الضيق .

أما مرحلة الوسط فتعرف بمرحلة التحرك المهنى فى المقابلة وهذه المرحلة تنسم بقدر من الإستقرار الإنفعالى ، وتفسح مجالا لنشاط عقلى جديد يخلق أحاسيس إيجابية جديدة هى عادة أقل حدة وسلبية مما كانت عليه . كما تبدأ مرحلة قياس وتجريب للحقائق التى يقولها العميل فى تفاعل عقلى تتم خلاله عمليات تنبيه وتأثير وتوجيه وتقديم مقترحات .

وبصفة عامة تعتبر وسط المقابلة هى المرحلة الحاسمة الفعالة فى المقابلة لأن فيها يتم التفاعل الحقيقى والتجاوب العقلى الوجدانى بين العميل والاختصاصى . وفى هذه المرحلة يبدأ العميل عادة بفكرة معينة حتى إذا وصل إلى نهايتها يكون الاختصاصى قد ساعده على التحرك من موقفه المتأزم الذى يعانى منه إلى موقف أفضل ، يعتمد على الوضوح الفكرى والثقة بالنفس نتيجة تنبيه وإستثارة ما لديه من قدرات عقلية لتوظيفها لتوظيفها سليما حتى يصل إلى درجة من النضج تساعده على تفهم قدراته وإمكانياته وكيفية استغلالها ، كما تساعده على وضوح الموقف وتفهمه حتى يستطيع تناوله بالعلاج السليم ولذلك نطلق عليها مرحلة التحرك .

أما نهاية المقابلة فهى هذه المرحلة التى يتحقق عندها قدر من الإستقرار حول إتجاهات إيجابية معينة تنشط عندها حوافز للعمل وإختيار الطريق الذى

مؤدت إليه الخطوات السابقة . وهى بهذا المعنى مرحلة تخطيط واستقرار ومواجهة للواقع، وقد تنتهى المقابلة نهاية غير طبيعية عند الوصول إلى نقطة لا بد من إستكمال خطوات بعضها أو تقديم مستندات خاصة وما إلى ذلك .

كما تنتهى المقابلة نهاية غير طبيعية وخاصة مع حالات الإضطراب النفسى الشديد أو التى قد يتسم سلوك العميل فيها بالعداء الشديد الذى يخشى منه رد الفعل السيئ على العميل ذاته الناجم عن إظهار مشاعره العنصرية ليعانى إحساسا بالذنب قد يدفعه إلى الاستغناء عن خدمة المؤسسة والإسحاب التام منها . وأيا كانت أسباب الإنهاء لابد على الاختصاصى أن يوضحها للعميل .

رابعا : - للمقابلة مجموعة من القواعد الإجرائية (المدى - العمق - الإنتقال) (١) يركز الاختصاصى الإجتماعى على محتوى المقابلة لتحقيق الهدف منها . ويجب على الاختصاصى أن يوظف مهاراته الفنية لتحريك التفاعل نحو تحقيق هذا الهدف وذلك من خلال :

- ١ - مساعدة العميل على الكلام عن الموضوعات التى تشغل اهتمامه والتى لها علاقة بتحقيق الغرض من المقابلة .
 - ٢ - مساعدة العميل على أن يناقش هذه الموضوعات بما ترتبط به من عيق إنفعالى .
 - ٣ - تحديد متى يتم إجراء عملية الإنتقال من موضوع لآخر ليحرك سير المقابلة .
- فالموضوعات (المدى - العمق - والإنتقال) هى عناصر مرتبطة تشكل محتوى المقابلة :

(١) هذا الموضوع مقبوس من كتاب ١٣ اعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الإجتماعية فى العمل مع الأفراد" للأستاذتين أهبال بشير وأهبال مخلوف .

مدى المقابلة Range of Interview

يقصد بالمدى هو تغطية الموضوعات التي لها صلة بعملية حل المشكلة بالمناقشة والحوار الحر - وقد يجد الاختصاصي الإجتماعي صعوبة في إحداث التوازن بين تغطية كل الموضوعات وبين التعمق في هذه الموضوعات من حيث تأثيرها النفسى على العميل . فإذا غطت المقابلة عدداً كبيراً من الموضوعات فلن ذلك قد يكون على حساب العمق . وإذا ركزت المقابلة بعمق على منطقة واحدة أو موضوع واحد فقد يكون ذلك على حساب موضوعات أخرى وثيقة الصلة بالمشكلة . وهنا يحتاج الاختصاصي إلى أن يضع إستراتيجية خاصة لكل مقابلة ، حتى يستطيع أن يحقق التوازن بين المدى والعمق مستخدماً في ذلك أنواعاً مختلفة من الأساليب الفنية لتشجيع العميل على الكلام وجعل الإتصال قائماً ومستمر . ومن هذه الأساليب الأسئلة والتعليقات بمختلف أنواعها ، وكذلك الإستماع الواعى . وسيلى شرح تلك الأساليب بعد .

٢ - عمق المقابلة : Depth of Interview

إذا تم تغطية المحتويات العامة من الموضوعات والمناطق وثيقة الصلة بتحقيق الهدف من المقابلة وحدد كل من الاختصاصي والعميل بعض المناطق التي تحتاج إلى مناقشة عميقة فلن المشكلة التي تواجه الاختصاصي الإجتماعي عندئذ هي التركيز على موضوع معين ، والتحرك رأسياً من المستوى السطحي للموضوع إلى مستوى وجداني أكثر عمقا وتأثيراً في حياة العميل ، فالعمق إذن يتعلق بالمشاعر المرتبطة بموضوع المناقشة .

والصعوبة هنا تنشأ من أن العميل ينظر لهذه المشاعر والوجدانات على أنها خاصة به وحده ويشعر بمخاطرة الإقضاء بها ومن ثم يقاوم عملية البوح بهذه المشاعر .

وبذلك يتضح الأساليب الفنية التي يستخدمها الإختصاصي للتحرك نحو العمق ،
ومن بين هذه الأساليب :

أ - تشجيع العميل على مناقشة المشاعر عن طريق الأسئلة أو التعليق ، وهي
أبسط الأساليب وأكثرها استخداما لتحقيق العمق " كيف تشعر حيال هذا
الموضوع ؟ " .

ب - تصميم الإستجابات الوجدانية : غالبا ما تكون المشاعر التي يحيطها العميل
بالغموض والخصوصية هي نوع من الإستجابات غير المقبولة اجتماعيا .
ولذلك فإن الإختصاصي الاجتماعي يعمم هذه الإستجابات الوجدانية بحيث
يستشعرها العميل وكأنها عامة وشائعة بين الناس أو فئة منهم . فيمهد
الإختصاصي لذلك بأن يسقط هذه المشاعر على الآخرين وجعل هذه
المشاعر غير المقبولة تأخذ شكلا غير شخصي تجاه هذا الأمر . كما أن
الإختصاصي يبين أن هذه المشاعر مقبولة بشكل عام كأن يقول للعميل
" بعض الأسرتوم بوضع أطفالهم ضعاف العقول في مؤسسات خاصة
لرعايتهم ، ويعمل البعض الآخر على رعايتهم بالمنزل ، فما هو شعورك
الشخصي حاليا بخصوص هذا الأمر " .

ج - تحريك الإختصاصي الاجتماعي تدريجيا من التركيز على المشاعر المقبولة
للإستفسار عن المشاعر الأقل قبولاً . لمناقشة العميل فيما يحبه بخصوص
زواجه قد يجعله مستعدا لمناقشة ماكرهه بخصوصه .

د - استخدام التعبيرات والألفاظ الإيجابية المقبولة اجتماعيا كبديل للتعبيرات
السلبية فيؤدي التحرك نحو مناطق أكثر حساسية . فالزوجة تكون مستعدة
لمناقشة مشاعرها نحو " الإنفصال " أكثر من استعدادها لمناقشة مشاعرها نحو
" الطلاق " . والإبن الذي يكون معارضا لمناقشة مشاعر " كراهية " الأب له
يكون أكثر استعدادا لمناقشة مشاعره نحو " سلطة الأب " .

هـ - التعبير عن تقدير الاختصاصى لمشاعر العميل بطريقة لفظية كأن يقول الاختصاصى له : " إننى مقدر تماماً للظروف التى جعلتك تشعر بهذه المشاعر " أو "أنا أستطيع تصور مدى الإحباط الذى أصابك لكونك مستعداً وراعياً فى الحصول على وظيفة ولكنك لاتصاف إلا البطالة" . أو " إننى أشعر بمدى الألم الذى تمنّاه بعد وفاة والدك" .

و - عدم التركيز على شخص العميل فى مناقشة مشاعره : وهى طريقة تمكن العميل من التعبير عن ردود فعله واستجابته الوجدانية تجاه موضوع معين بالتدريج وبشكل غير مباشر فمثلاً بدلاً من أن يسأل الإبن عن ردود فعله تجاه قسوة الأب فإن الاختصاصى يسأله عن مشاعر إخوته واستجاباتهم تجاه هذه القسوة ، وعن مشاعر أمه تجاه هذا الموضوع . فمثل هذا الأسلوب يزيل حساسية الإبن تجاه مناقشة الجوانب الوجدانية الخاصة بقسوة الأب وعندئذ يمكن للإختصاصى أن يسأل الإبن عن مشاعره تجاه هذا الأمر .

ز - تنمية الحساسية والشفافية الحسية عند الاختصاصى الإجتماعى تجاه المحتويات التى تكمن وراء التطبيقات الظاهرة من العميل . فهذه المحتويات توحى بأن هناك عمقا وجدانيا لدى العميل ، وأن هناك مشاعر خاصة مرتبطة بهذه التطبيقات . فالمريض الذى يرد على استفسار الاختصاصى عما سيفعله بعد إجراء جراحة خطيرة بقوله "أعالم" فإنه بذلك يعبر عن خوف دفين ومشاعر تشاؤمية .

٣ - الإنتقال فى المقابلة Interview Transition

الانتقال فى المقابلة يعنى التحرك من مناقشة موضوع إلى آخر ، وهذا مايسمى بالانتقال الأفقى . أو من مستوى وجدائى إلى مستوى أكثر عمقا ، وهذا

ما يسمى بالانتقال العمودي أو الرأسي . وقد يكون موضوع الحركة هو الأبعاد الزمنية ، وهذا ما يسمى بالانتقال الزمني .

الأسباب التي تدعو للانتقال من موضوع لآخر :

من الأسباب التي تدعو للانتقال هو أن الموضوع الذي يناقش في المقابلة قد يكون أستهلك ، وأن الإستمرار في مناقشته يعتبر ضياع للوقت والجهد . أو أن المنطقة المعروضة المناقشة قد نوقشت بشكل زائد عن الحد من جانب كل من الاختصاصي والعميل ، ويحتاج الأمر إلى وضع نهاية لهذه المناقشة . أو قد يكون العميل قد عرض بعض النواحي غير وثيقة الصلة بموضوع المناقشة ومن ثم لا يكون هناك جدوى من مناقشتها ، كما أنه قد تعرض بعض الأمور قبل أن يتم نضجها ، أو قد يظهر على العميل أنه غير مرتاح ومحرج من مناقشة هذه الموضوعات .

وفي هذه الأحوال يجب على الاختصاصي أن يمهّد لإجراء الانتقال بأسلوب يألّفه العميل ويستشعر أهمية الانتقال من خلاله ، على أن يبين له الاختصاصي العلاقة بين الموضوع المنقول إليه وبين الهدف من المقابلة .

وتعتبر مسئولية الاختصاصي في وضع ملخص أو موجز أو إعادة مختصرة للنقاط الأساسية التي نوقشت في المقابلة أمر وثيق الصلة بمسألة الانتقال . فمثل هذا الملخص قد يستخدم كوسيلة للانتقال ، وكإداة للربط بين الموضوعات في المقابلة .

وقبل التمهيد الفعلي للانتقال يجب على الاختصاصي أن يقوم بمراجعة ذهنية للمنطقة المعروضة للمناقشة للتأكد من عدم وجود قصور في بعض جوانبها ، وذلك حتى يمكن تغطية أية جوانب يمكن أن يظهر فيها هذا القصور .

ويجب أن تنبع عملية الانتقال من طبيعة الوقت المحدد للمقابلة ، ولذلك فإن الوقت المتاح للمقابلة يجب أن يستخدم أحسن استخدام ممكن حيث يكون ذو إنتاجية جيدة .

وتأسيسا على ذلك فإن مقاطعة إطلاق العميل بأسلوب رقيق يعد أمراً مطلوباً في بعض الأحيان ، كما أن اقتراح الانتقال إلى موضوع أكثر أهمية ليس فيه إنقاص من قدر العميل أو ممارسة لسلطة استبدادية عليه .

وعموماً فله من الأفضل ألا يتم إجراء الانتقال إلى موضوع آخر إلا إذا مضى بعض الوقت في مناقشة الموضوع السابق . ويجدر بالاختصاصي الإجتماعي والعمل أن يعدوا تكيف ذلك مع الموقف حيث أنه يتبدل سياق الكلام في المقابلة مع كل انتقال جديد .

الانتقال المفاجيء :

هو انتقال من موضوع لآخر لا يكون بينهما ترابط في الأفكار . ويتم هذا النوع من الانتقال بنون إعداد أو تهديد مسبق . وقد يظهر للعميل أن هذا الانتقال ليس في مكانه المناسب أو غير منطقي مما يسبب له الإضطراب والارتباك . فالعميل يطم مايفعله ولكنه يجد نفسه فجأة قد انتقل لشيء آخر ليس لديه صورة واضحة عن سبب الانتقال إليه وكيفية ذلك .

وقد يجرى الانتقال السريع والمتكرر الحدوث في فترات قصيرة عن نقص في مهارة الاختصاصي في إدارة المقابلة .

الرجوع عن الانتقال :

قد يكون من الضروري أن يجد الاختصاصي الإجتماعي النظر في الانتقال . إذا وجد أن العميل قد عاد بلطف إلى الموضوع السابق . أو إذا وجد مقاومة من العميل لم تكن موجودة قبل عملية الانتقال ، وهنا يجب أن يكون الاختصاصي مرناً وأن يتبع عودة العميل إلى المنطقة السابقة .

مبادرة العميل في عمل الانتقال ودور الاختصاصي في ذلك :

قد يأخذ العميل المبادرة في عمل الانتقال ، وغالباً ما تكون هناك مبررات ودوافع لهذه العملية . فقد ينتقل العميل لموضوع آخر لإصابته بالملل من الموضوع

المطروح للمناقشة ، أوروبما يكون هناك موضوع آخر أكثر أهمية من وجهة نظره ، أوروبما يكون الإنتقال محاولة من العميل على إحباط المقابلة ، متجنباً بذلك المشاعر المؤلمة التي يواجهها من تناول ومناقشة الموضوعات في المقابلة . فهي بذلك تكون نوعاً من الهروب . وقد يكون فشل الإختصاصى في الإستجابة للعميل أو عدم الإهتمام به دافعاً للعميل لتغيير الموضوع .

وعلى الإختصاصى الإجتماعى في هذه الحالة أن يفهم الأسباب والدوافع وراء هذا الإنتقال ومن ثم يقرر إذا ما كان يساير العميل أم لا . فإذا كان السبب الذى دفع العميل إلى القيام بالمبادرة الإنتقالية غير واضح فإنه من المفيد أن يوجه الإختصاصى الإجتماعى سؤالا واضحا عن هذا الإنتقال مع محاولة من الإختصاصى لطمأنة العميل وتزويده بالدعم النفسى ، وعندما يساير الإختصاصى الإجتماعى العميل في هذا الإنتقال فإنه يحتاج إلى تجميع أفكاره عن المادة التي يريد أن يناقشها العميل .

وعندما يمرض العميل مادة يرى الإختصاصى أنها غير وثيقة الصلة بموضوع المناقشة فإنه من المستحسن أن يناقشها الإختصاصى معه لفترة كافية من الوقت . فقد يكتشف الإختصاصى تدريجيا بعد فترة صلتها الوثيقة بالموضوع . بالإضافة إلى أن العميل قد يدرك أحيانا أن نية الإختصاصى لمنطقة المحتوى الجديد هو نية له شخصيا . لذلك قد يكون من الضروري قبول الموضوع الجديد وهو في نفس الوقت قبول للعميل ذاته .

وفى المواقف التي يظهر فيها بوضوح أن المبادرة الإنتقالية للعميل هي نوع من الهروب من موضوع صعب ، فمن الأفضل أن يسايره الإختصاصى في إستطراد مؤقت لأن ذلك يمد العميل بفرصة لإلتقاط أفكاره وبفترة راحة يستطيع من خلالها تجميع أفكاره لينطلق إلى محاولة أخرى نحو الموضوع الصعب الذى هرب

منه ، وعلى الاختصاصى أن يحاول من جديد أن يعود إلى الموضوع الأصلي وخاصة إذا كان هذا الموضوع ذا أهمية .

أسئلة العميل وانعكاس الدور في الإنتقال :

قد يستهل العميل المقابلة بسؤال أو سلسلة من الأسئلة التى تنور حول أمور شخصية تتعلق بالاختصاصى الإجتماعى ، أو قد يسعى العميل إلى الحصول على توضيح أكبر وتفصيلات أكثر عن أسئلة وتطبيقات الاختصاصى ، فربما يسأل عما يدور فى ذهن الاختصاصى حول عملية المساعدة ، أو قد يستوضح وجهة نظر الاختصاصى فى الموضوع المطروح للمناقشة .

وقد يلجأ العميل إلى هذا الوضع المعكوس وخاصة فيما يتعلق بتوجيه الأسئلة الشخصية كمحاولة منه لوضع نفسه فى دائرة الضوء ونقل الاختصاصى إلى مكانه . وذلك لكى يعطى العميل لنفسه فترة راحة من الكلام وفرصة للتفكير فى موقفه ، وقد يكون ذلك تعبيراً عن نزعات عدوانية تجاه الاختصاصى ، أو قد يكون إختباراً من جانب العميل لقياس رغبة الاختصاصى فى المشاركة ، وقد يكون تحدياً لقدرة الاختصاصى على إدارة وتوجيه العميل ، أو تعبيراً عن إستياء العميل للتفاوت الإجتماعى بينهما . وقد يكون قيام العميل بهذا الدور استجابة لحاجة العميل لمعرفة " مكان " الاختصاصى من خلال معرفة مطوملت أكثر عنه . كما قد يكون العميل فى حاجة لأن يتأكد من أن الاختصاصى الإجتماعى إنسان مثله غير معصوم ، وعرضة للخطأ .

ولا يشعر الاختصاصيون عادة بالراحة تجاه هذا الدور المعكوس الذى يجعل الاختصاصى فى وضع غير مريح عن طريق توجيه أسئلة شخصية له . إلا أنه يستجيب طواعية للمشاركة ببساطة واختصار المعلومات التى يريدتها العميل ، وأن يجيب على أسئلة العميل دون اللجوء إلى الدفاع ، وأن تكون إجابته مقتصرة بقدر الإمكان على المعلومات الحقيقية موضوع الأسئلة .

أنواع الإنتقالات :

قسم المفكرون أنواع الإنتقالات من حيث درجتها إلى هادئة أو مستخلصة ، وأخرى مفاجئة أو فورية . وفى النوع الأول يتبنى الاختصاصى تعليقا قصيرا أو سؤالا يستخدمه فى إجراء الإنتقال من خلال الربط بين الموضوعين ، بحيث يبدو الأمر سلسا ولا يشعر العميل بوجود فواصل ظاهرة فى إستمرارية المقابلة . ومن الأفضل أن يستخدم تعليقات العميل أو نفس كلماته فى الربط بين الموضوعات كلما كان ذلك ممكنا ، لأن ذلك يوحي للعميل بأنه قد شارك فى بعض المسئولية لإتخاذ القرار وأن ذلك تم بموافقته .

أما الإنتقال المفاجئ على عكس الإنتقال الهادئ فهو إنتقال بين موضوعات لا يوجد بينها ترابط كما سبق ذكره .

وتسم " هاكنى " المقابلة إلى ما يسمى بالجزر والفجوات فالجزيرة هى تسم من المقابلة يكون فيها كل من الاختصاصى والعميل مهتمان ومشغولان معا بموضوع معين . أما إذا وصلا إلى نقطة استكملا فيها مناقشة هذا الموضوع بقدر ما يحتاجه من مناقشة فليهما يصلان إلى ما يسمى بالفجوة ، وهى فترة تمهل وإنتقال لموضوع آخر . وهكذا تسير المقابلة فى سلسلة من الجزر والفجوات . والمقابلة الناجحة هى التى لا يستشعر فيها العميل هذه الفجوات .

إختبارات هامة فى فن المقابلة :

للعمل الكثير من الإحتياجات الأساسية ، من ثم فبقه من الضرورى أن يقابل ذلك الكثير من استجابات الإختصاصى الإجتماعى لإشباع هذه الإحتياجات .

ومن هذه الإحتياجات :

- ١ - الحاجة لأن عامل بفردية .
- ٢ - الحاجة لمن يسمعه .
- ٣ - الحاجة لمن يتقبله .

- ٤ - الحاجة إلى أن يتحدث في ثقة .
- ٥ - الحاجة إلى من يفهمه .
- ٦ - الحاجة إلى من يساعده .

وإنطلاقاً من هذه الاحتياجات وحتى تكون استجابات الاختصاصى ملبية لهذه الاحتياجات ، فعليه أن يلتزم بالقواعد والإعتبارات الفنية الآتية في المقابلة :

أولاً : إعتبارات قبل إجراء المقابلة :

وتتمثل هذه الإعتبارات فى الآتى :

١ - يجب على الإختصاصى الإجتماعى أن يتعرف على العميل :

يتم التعرف على أهم الملامح البارزة من شخصية العميل والأبعاد الظاهرة فى مشكلته من عدة مصادر . أهمها الطلب الذى يقدمه العميل عند تقدمه للمؤسسة وهذا بالنسبة للمقابلة الأولى ، وهناك أيضاً ملف الحالة الخاص بالعميل والذى يحوى أهم المطومات عن العميل وموقفه الإشكالى وهذا بالنسبة للمقابلات التالية .

٢ - تحديد الهدف من المقابلة :

إن أول الأمور التى يفكر فيها الإختصاصى الإجتماعى بالنسبة لإجراء المقابلات مع العملاء هو تحديد الهدف من المقابلة مسبقاً . ويجب أن يراعى الإختصاصى وهو يضع هدفاً للمقابلة أن يلتزم دائماً بهدف المؤسسة وإمكانياتها . وفى البداية لا يمكن للإختصاصى أن يستقبل إحدى الحالات التى لا تنطبق عليها شروط المؤسسة . وإذا تم قبول الحالة بعد إنطباق شروط المؤسسة عليها على الإختصاصى ألا يقدم وعوداً زائفة للعميل لا يمكنه تحقيقها ، أو لا تقع فى نطاق اختصاص المؤسسة ، وذلك حتى لا يفقد العميل ثقته فى الإختصاصى والمؤسسة . وعندما يحدد الإختصاصى هدفاً محدداً للمقابلة فهذا لا يعنى أن يكون الإختصاصى جامداً أو ملتزماً بهذا الهدف يضغط على العميل فى ألا يخرج أو يتكلم بعيداً عنه . ولكن معناه أن يكون الإختصاصى من المرونة بحيث يترك للعميل الحرية فى

الإقضاء بما يريد بصورته الطبيعية التلقائية . وفي الوقت نفسه يكون هدف المقابلة الذي حدده من قبل مائلا في ذهنه بحيث يستخدم الاختصاصي لبقائه في إعادة العمل للحديث حول هذا الهدف .

٣ - تحديد الموعد :

يتم الإتفاق على موعد المقابلة بين الاختصاصي والعمل بحيث يناسب هذا الموعد ظروف كل منهما . ويجب على الاختصاصي أن يلتزم بهذا الموعد . فالإلتزام بالموعد هو نوع من الإرتباط بين الاختصاصي والعمل وهو يؤدي إلى تهيئة نفسية وعملية لكل منهما .

٤ - إعداد مكان المقابلة :

لما كانت المؤسسة هي المكان الطبيعي والشرعي لمقابلة العملاء ، كان من الضروري أن يعد مكانا يسمح فيه للاختصاصي الإجتماعي بالإنفراد بالعمل حيث السرية . وذلك حتى يطمئن العمل على المعلومات التي يدلي بها . كذلك يتسم بالبساطة في أثاثه أو نقوشه حتى لا ينصرف ذهن العميل عن ما يدور من مناقشة ، كما يكون المكان هادئا بعيدا عن الضوضاء ، جيد التهوية وأن يكون توزيع الإضاءة بحيث يسمح للاختصاصي الإجتماعي أن يلاحظ سلوك العميل وانفعالاته . وقد يعترض الاختصاصي بعض الصعوبات في توفير أماكن للمقابلة ، ولكن الأمر يحتاج في كثير من الأحيان إلى حسن تصرف في استعمال إمكانيات المؤسسة .

٥ - تهيئة الاختصاصي الإجتماعي لنفسه :

فالاختصاصي يعد نفسه قبل موعد المقابلة بوقت كاف بحيث يتوَّج له الفرصة في أن يفكر في النقاط التقديرية التي يتوقع أن تنار في المقابلة بعد أن يكون قد استعرض طلب العميل أو ملفه . كما أن تخصيص هذا الوقت يسمح للاختصاصي بأن يتخلص من الضغوط النفسية والمشاعر السلبية سواء كانت لحوامل صحية أو شخصية أو إجتماعية ... ولا بد للاختصاصي أن يراجع نفسه

انفعاليا حتى يستطيع مقابلة العميل ببشاشة ويسهل عليه وضع مشكلته والمناقشة التي تدور حولها في بؤرة اهتمامه .

ثانيا : إعتبرات أثناء المقابلة :

١ - البدء بالمشكلة من بؤرة اهتمام العميل :

المشكلة هي النقطة المنطقية والطبيعية التي يمكن للإختصاصي الإجتماعي والعمل أن يتحدثا فيها .

فهو الموضوع المشترك بينهما . وقد حضر العميل إلى المؤسسة وهو متوقع أن يناقشه الإختصاصي في المشكلة . وقد تذهب بالعميل الظنون مذاهب كثيرة إن لم يدخل الإختصاصي مباشرة في مناقشة الموضوع . وقد يعمد بعض الإختصاصيين الجدد التحدث في موضوعات عامة في بداية المقابلة ظنا منهم أن مثل هذا التصرف يعمل على تطمين العميل وتكوين الثقة بينهما . ولكن هذا المسلك في الحقيقة لا يزيد العميل إلا قلقا . فينبغي على الإختصاصي الإجتماعي بعد أن يقدم نفسه للعميل ويرحب به أن يبدأ مباشرة في الدخول في المشكلة بسؤال مثل " ماهو الموضوع " أو " عرفت ما جاء بطلبك ولكني أود منك أن تزيد إيضاها " .

ومن هنا تكون نقطة بداية العمل مع العميل هي بؤرة اهتمامه الخاصة . ومهما كانت فكرته موضوعية إلا أنها تمثل اهتمامات العميل كما يحسها . لذلك نقبولنا المبني للتعامل مع هذه الأمور هو تأكيد لحاجته النفسية إلى اعتبار ذاته ، وإيمان بقيمته الإنسانية في نفس الوقت . فمن هذه البداية يمكن للإختصاصي أن يتدرج بعد ذلك لممارسة العمليات المهنية التالية لتحديد اتجاهات العميل وأرائه غير الواقعية .

٢ - التعامل مع دفاعيات العميل :

يلجأ بعض العملاء في بداية تعاملهم مع الإختصاصي إلى مقاومة المقابلة التي تظهر في صورة تأخير عن الموعد أو عدم الحضور ، وقد يبدي العميل العديد من الحيل الدفاعية والإحترافات السلوكية أثناء المقابلة مثل التردد الزائد أو الصمت

أو الإطلاق الزائد والثرثرة أو الكذب أو التبرير أو الإسقاط ، بالإضافة إلى العديد من المشاعر السلبية كالخوف أو الغضب أو الخجل . وعلى الاختصاصى أن يلاحظ هذه الدفاعيات وأن يتفهم أسبابها وواقعها ومن ثم يستجيب إستجابة مناسبة مشبعة بالبشاشة والحرارة والتقبل والألفة .

٣ - إعطاء العميل فرصة للإيضاح :

العميل هو صاحب المشكلة وهو أدرى من غيره بما يعانيه منها أو بضغوطها عليه ، فينبغى على الاختصاصى الإجتماعى أن يمنحه الفرصة للتحديث وشرح مشكلته بعد أن يوجهه إلى الكلام فيه بدون مقاطعة من جانب الاختصاصى . وقد يفتقر العميل من موضوع لآخر أو يخفى أشياء أو يسهب فى موضوعات أخرى ، وكل هذه أمور ذات مغزى تشخيصى يجب أن يستغلها الاختصاصى لفهم المشكلة والعمل . ومن هنا كان على الاختصاصى أن يشجع العميل من أن لآخر للإستمرار فى الشرح . على أننا يجب أن نلاحظ فى هذا الصدد أن هناك أنواعا مختلفة من العملاء . فهناك عميل مضطرب بحيث يقيم هذا الإضطراب حاجزا يخفى وراءه مشاعره الحقيقية أو يحجب عنه الحقائق . وهناك عميل آخر لا يتكلم بسهولة وهو من النوع الذى تعود أن يحبس كل متاعبه فى نفسه ولا يبوح بها لغيره . كما أن هناك أنواعا أخرى من العملاء لا يعبرون عن متاعبهم إلا بكلمات معدودة ، وفى هذه الحالات لابد للإختصاصى أن يساعد هؤلاء العملاء فى التعبير عما بأنفسهم . وتأتى هذه المساعدة بالطريقة المألوفة كأن نخبره بأن ما يقوله ويدلى لنا به له أهمية خاصة . أو نوحى إليه بأن يزيد من شرح وإيضاح تلك النقطة ، وقد يلجأ الاختصاصى إلى أن يوضح للعميل أهمية بعض النقاط التى يجب الوقوف عليها ويبين قيمتها الإيجابية بالنسبة لصالح العميل فلن نذكر ذلك ينفخ العميل لتوضيحها . كان يوضح للتلميذ الذى يعانى بمعض الضيق الإنفعالى أن وقوف الاختصاصى على حقيقة العلاقة بينه وبين أبيه وزوجة أبيه يساعد على تفهمه لهذا الضيق ، وحينئذ

يمكن مساعدته على التخلص منه . وقد يستعين الإختصاصى الإجتماعى بالتعليقات المختلفة لكى يحث بها العميل على الكلام كأن يكرر بعض الفقرات التى ذكرها العميل كأن يقول مثلاً "بني أقدر تماماً كيف عانيت من هذا الموقف " ... أو " من الطبيعى أن يغضب أى إنسان فى مثل هذا الموقف " .

٤ - التعبير الحر عن المشاعر :

لقد حضر العميل إلى المؤسسة ليتكلم عن مشكلته ويعبر عن أحاسيسه وخاصة السلبية منها سواء تجاه أفراد محيطين به أو نحو المؤسسة أو غيرها . فلابد أن يتيح له الإختصاصى للتحدث والتعبير عن مشاعره لما فى ذلك من فائدة دراسية وعلاجية فى نفس الوقت . ولا يعنى تركنا العميل حر للتعبير عن مشكلته وأحاسيسه أن يقف الإختصاصى موقفاً سلبياً أثناء المقابلة . ولكنه يتدخل إذا كان العميل من النوع اللثرثار الذى يتكلم عن أشياء لا تمس جوهر المشكلة ، فى هذه الحالة يقوم الإختصاصى بتحويل الحديث بلقاة إلى موضوعات يجد فيها علاقة بالمشكلة ويعمل على إبتقاء جانب معين أو أكثر من الجوانب الدراسية للتركيز عليها ، لما تحتله من أهمية خاصة سواء للعميل أو للمشكلة أو المؤسسة .

٥ - ملاحظة الحقائق الذاتية والموضوعية ، ومواجهة العميل بالواقع :

لكل حقيقة وجهان : وجه ذاتى وآخر موضوعى ، فالتعطل عن العمل مثلاً حقيقة موضوعية . ولكن شعور العميل نحو هذا التعطل هو حقيقة ذاتية . ويختلف العملاء فى مشاعرهم وإتجاهاتهم نحو هذه الحقائق الموضوعية . فقد يشعر عميل نحو التعطل بالقلق الشديد لأن له أسرة ينفق عليها . وأن هذا التعطل سوف يمنعه عن القيام بهذا الدور . وعميل آخر يشعر بأن هذا التعطل يحفزه على البحث عن عمل آخر . ونرى عميلاً ثالثاً يجد فى هذا التعطل ما ترغب فيه نفسه للهروب من المسئوليات ، وفى طريقة العمل مع الحالات الفردية لا يمكن أن تكون للحقيقة الموضوعية أى معنى مالم نفهم معناها الذاتى بالنسبة للعميل . لذلك فمن المهم أن

يسأل الاختصاصى الإجتماعى العميل فى معظم الأوقات عن مشاعره ورأيه نحو الأحداث المختلفة ، ولا يترك الأمر للحكم الذاتى لأن كثيرا من الاختصاصيين الاجتماعيين يعمدون إلى التسرع إلى الحكم الذاتى فى الخروج بأفكار تشخيصية . فأحكامهم تكون فى كثير من الأحيان إيمكاسا لمشاعرهم هم أنفسهم فى مواقف العملاء . والاختصاصى الإجتماعى يقابل عملاء كثيرين من مختلف المستويات يعرضون مشاكلهم والحقائق المختلفة التى تشتملها ، وهى غالبا ما تكون ذاتية لأنها تمثل وجهة نظر العميل وهى نظرة ممتزجة بمشاعره وإحساساته وإنفعالاته . لذلك كان من واجب الاختصاصى الإجتماعى أن يساعد العميل فى إدراك الفرق بين ما هو قائم فى الواقع الخارجى عنه والمشاعر الداخلية التى يعكسها العميل على هذا الواقع ، كذلك يهتم بالإنفعالات التى تثار عند مناقشة المشكلة فى بداية إتصال العميل بالمؤسسة ، فإن هذه الإنفعالات تشمل تفاعل العميل مع الظروف التى جعلته فى موقفه الحالى ، وهنا يجب أن يلجأ الاختصاصى إلى المنطق لمساعدة العميل على مواجهة الواقع . وإذا كانت هناك جوانب مؤلمة فيجب تقدير مشاعره والوقوف بجانبه حتى يطمئن لمواجهة الواقع مواجهة سليمة .

٦ - مراعاة قدرة العميل على التحرك ، وعدم السير به قدماً إلى الخطوات التالية قبل التأكد من قدرته على إستيعاب التحرك الجديد .

يجب على الاختصاصى الإجتماعى ألا ينتقل بالعميل من موضوع إلى آخر حتى يكون قد تأكد من إستيعابه لما دار من حديث حول الموضوع محور المناقشة . وعند إنتقاله من موضوع لآخر يمكن أن يقوم بتلخيص أو إعادة مختصرة للنقاط الأساسية ، وذلك لى يعمل على توسيع مدى الإتصال . كما أنه يبين للعميل أن الاختصاصى الإجتماعى يقظ لكل ما يقال ومهتم بالعميل وما يتحدث عنه .

٧ - مراعاة الصراحة والوضوح من جانب الإختصاصى :

. تعتبر صراحة الإختصاصى ووضوحه فى مناقشة العميل هى الوسيلة الفعالة التى تساعد العميل على الثقة به ، وتدخل الأمن والطمأنينة فى نفس العميل ، وإتخدامها يؤدى بالعميل إلى ظهور المقاومة والتحليل على الإختصاصى .

٨ - احترام لحظات الصمت :

يحذر الإختصاصى من إستعجال العميل فى حديثه أو تكميل عباراته ، بل ينبغي أن يعطيه الوقت الكافى للحديث بطريقته ويسمح له بالتفكير فى نفسه وفى مشكلته وموقفه وعرض تفكيره بأسلوبه الخاص ، وأن يلتزم فى أثناء ذلك الصمت. إذ فى الواقع أن الفترات التى يتوقف فيها العميل عن الحديث ليست طويلة ، وفى الوقت نفسه تعتبر فرصة للعميل لكى يستجمع أفكاره وأفكاره ، أو أن يستعيد ذكرياته ، أو أن يوضح أفكاره . وفى بعض الأحيان يحتاج الإختصاصى نفسه إلى فترة صمت يقوم فيها بالتفكير فى بعض المعلومات التى سمعها من العميل ، أو بتحليل بعض ملاحظاته . ولذلك فإن على الإختصاصى أن يسمح للعميل ولنفسه أحيانا ببعض فترات يسودها الصمت ، ولا ينبغي عليه أن يقطع هذا الصمت إلا إذا استمر مدة طويلة ، وفى هذه الحالة يطلب منه أن ينكر شيئا أكثر تفصيلا عن النقطة التى وقف عندها ، أو انتهى إليها .

٩ - ملاحظة إتجاه سير حديث العميل :

أ - التمسك فى الحديث : يعتبر التمسك فى الحديث دليلا على وضوح الموقف فى ذهن العميل ، وهذا يساعد الإختصاصى على سرعة فهم الواقع الذى يعانى منه العميل . ولكن قد يقابل الإختصاصى بعض الأشخاص الذين يعانون من الارتباك فى بعض مواقف خاصة ، وهذا الارتباك قد يكون له منلولوا خاصا بالنسبة للموقف الذى يرتبك عنده فى نقطة معينة . فقد يرجع ارتبাকে إلى عدم صدقه فى الحديث حول هذه الناحية ، أو قد

يرجع ارتبلكه مثلا إلى الإحساس بالعار حول الموقف الذى يتحدث عنه .
وملاحظة الجوانب التى يرتبك فيها العميل تساعد الاختصاصى على فهم
المناطق ذات الأهمية وبالتالي يسهل عليه مساعدة العميل .

ب - التناقض فى الحديث : يجب على الاختصاصى ملاحظة التناقض فى حديث
العميل وليس معنى هذا أن يواجهه مباشرة بهذا التناقض ، ولكن عليه أن
يناقشه عندما تحين الفرصة لمساعدته على مواجهة هذا التناقض ، وهذا
التناقض معناه عدم صحة الجانبين مطلقا ، وللتناقض فى الحديث مظهر من
مظاهر الحيل الدفاعية التى يتهرب بها العميل من مواجهة الموقف .

ج - التهرب من الحديث : يلاحظ فى بعض الأحيان أن العميل يتهرب من
الحديث فى مواقف معينة . وملاحظة الاختصاصى لهذا التهرب تساعد
على تفهم الجوانب التى يقاوم فيها العميل نتيجة عوامل خاصة . فقد
يتهرب العميل من الحديث حول موقف من المواقف نتيجة الألم الذى يرتبط
بهذا الموقف فهو لا يود أن يستعيد الذكريات المؤلمة .

١٠ - ملاحظة عرض العميل لمشكلة سطحية غير المشكلة الحقيقية :

إن العملاء عادة يتقدمون إلى المؤسسات لما يحسونه من أعراض مشكلتهم،
ولكن العميل قد يتهرب من مواجهة المشكلة الأصلية التى يعانى منها ويعرض
مشكلة فرعية ناشئة عن الأصلية . واتجاه العميل لمثل هذا التفكير يرجع عادة لعدم
قدرته على مواجهة الموقف بشجاعة ، فيعرض مشكلة ثانوية يمكن أن تتقبلها
المؤسسة.كلن تتقدم سيدة بطلب المساعدة لعدم وجود عائل يصرف عليها بينما
المشكلة الأساسية هى وجود خلاف بينها وبين زوجة ابنها وعدم قدرتها على
التوفيق فى علاقتها بهما مما أدى إلى توقف الابن عن الصرف عليها ، ولكنها
لاستطيع أن تواجه المشكلة الأصلية فتتحدث عن المشكلة الفرعية ، وفى مثل هذه

الحالات يجب أن يساعدها الإختصاصى على التطرق إلى موضوع المشكلة الأصلية .

١١ - حماية العميل من القوغل فى التضليل :

وإذا أحس الإختصاصى أن العميل يسترسل فى تضليله عن حقائق يعلمها ، فيجب أن يسرع بالتوبيه بأن لديه بعض المعلومات الخاصة بهذه الحقائق وهو بذلك يحذف بعض القمص التي ينتهزها العميل للتضليل ، كما يجب أن يشعره أن من وظيفة الإختصاصى التحقق من البيانات التي يدلى بها العميل ، وأن هذه قاعدة تتبعها المؤسسة مع جميع العملاء ، حتى لا يسترسل فى المبالغة فى ما يقربه من المساعدة ، وبعد إكتشاف أمره تتجابه المشاعر السلبية كالشعور بالذنب والقلق ويسره إلى العلاقة المهنية مما يحوق عملية المساعدة .

١٢ - الإنتقاء والتخصيص :

لايعنى تركنا العميل حرّاً فى التعبير عن مشكلته أن الإختصاصى يقف موثقاً سلبياً خلال المقابلة بل هو يمارس عمليات إنتقائية وقياسية لتحديد نطاق المشكلة وجوانبها الهامة .

فالعامل عادة مايعرض مشكلته كجوانب متناثرة أفتقة أو عامة متناثرة بإفعالاته الخاصة فهو قد يشكو مرضه وتدهور صحته ، ثم يتسلل إلى عدم تعاون الزوجة معه ، ثم يشكو من إينه الأكبر الذي يضمن عليه بالمساعدة ، ثم من إينه الآخر الذى علم بهروبه من المؤسسة الإبداعية وينقل فجأة إلى منزله الأيل للسقوط. وهكذا جوانب متراكمة من المحن والنكبات تحتل كل منها عنده أهمية خاصة . ولكنها تشكل على هذا النحو قاعدة عريضة مركبة تتوه بينها عملية المساعدة وتسيرها على غير هدى .ومن هنا جاءت أهمية إنتقاء الإختصاصى لجانب معين أو أكثر من هذه الجوانب للتركيز عليها لما تحتله من أهمية خاصة سواء للعميل أو للمشكلة برمتها أو لإمكانيات المؤسسة .

١٣ - يجب أن تنطبق موضوعات المقابلة مع توقعات العميل وحاجاته :

وعلى أية حال فإن هذه التوقعات والتخيلات تختلف باختلاف طبيعة المشكلات التي يأتي بها العملاء . ويقول "كلدوشين" في هذا الصدد أن تفضيلات العميل تتوقف على إدراكه للمناخ النفسي الذي يوفره الإختصاصى الإجتماعى ، وعلى مهارته الفنية أكثر من ارتباطها بسمات الإختصاصى ومدى التقارب بينهما من حيث العمر والجنس والجنسية والوضع الإجتماعى .

١٤ - مراعاة القواعد الإجرائية للمقابلة (سبق شرحها)

١٥ - مراعاة الإستخدام الأمثل لأدوات المقابلة (وسأتى شرحه بعد)

١٦ - وعندما تقترب المقابلة من نهايتها بعد أن تحقق الغرض المرسوم لها على الإختصاصى أن يحرص ألا تكون نهاية المقابلة فجائية وعلى غير توقع . بل من الضروري أن يمهّد لذلك بشيء من اللباقة ويقوم الإختصاصى فى هذه المرحلة بالآتى :

١ - التلخيص أو الإعادة المختصرة للنقاط الأساسية Summary or

Recapitulation يساعد الملخص أو الإعادة المختصرة للنقاط

الأساسية التى تمت خلال المقابلة على توسيع مدى الإتصال بشكل جزئى

أو تفصيلى . فمن خلاله يراجع الإختصاصى الإجتماعى بإختصار ماتم

مناقشته ويسلط للمقابلة إتجاها مقبولا . ويميل الملخص إلى جمع أجزاء

المقابلة ، ويوضح الأجزاء التى لم يتم تغطيتها بعد ، وبذلك يمكن معرفة

الأجزاء التى لم يتم تغطيتها بعد . كما أنه يبين أيضا للعميل أن

الإختصاصى الإجتماعى منصتا له بيقظة وإهتمام ويعلم ما يتحدث عنه .

وهناك بعض الجمل التى يمكن للإختصاصى الإجتماعى أن يقولها للعميل

عندما يريد أن يقوم بعمل ملخص للمقابلة أو إعادة مختصرة للنقاط

الأساسية بها مثل "دعنى أتأكد من أننا أفهمك" أو "من سماعى لما كنت

تقول فإن موقفك يبدو لى كالأتى "... كما أن العميل مدعو لأن يتفاعل مع الملخص ليتأكد أنه يعكس وجهة نظره بدقة لما دار أثناء المقابلة .

ب - إشراك العميل فى الخطوات التالية : يجب على الاختصاصى الإجتماعى فى نهاية كل مقابلة إشراك العميل فى الخطوات التالية سواء تحديد المصادر الدراسية الواجب الرجوع إليها ، أو تحديد موعد اللقاء التالى ، أو توضيح المهام التى سينجزها الاختصاصى ، أو تحديد المسئوليات التى سيتحملها العميل لأن عدم إشراك العميل يدفعه إلى مقاومة المقابلة بمظاهرها المختلفة سواء كانت فى صورة السلبية أو للتخلف عن المواعيد فى المقابلة التالية . وقد تصل إلى الإنسحاب من المؤسسة وعندئذ يجد الاختصاصى مشقة كبيرة فى مواجهة هذه المقاومة ، ولن يستطيع التعامل معها بسهولة ، ومن هنا يتضح قيمة إشراك العميل فى الخطوات التالية .

ثالثاً : إعتبرات عقب إجراء المقابلة :

١ - يجب على الاختصاصى الإجتماعى أن يقوم بعملية التسجيل عقب إنتهاء المقابلة مباشرة ذلك خوفاً من ضياع المعلومات أو نسيانها :

لأن الاختصاصى الإجتماعى يقابله الحيد من السلاء وكل واحد منهم له مشكلاته الخاصة التى تحتوى على بيانات كثيرة ، وأيضاً لكى يسجل المظاهر السيكولوجية للعملاء التى لها دلالتها الخاصة فى معرفة المشكلة ودرجة تأثيرها . والتسجيل أيضاً يفيد الاختصاصى فى معرفة مدى متوصل له فى عمله فى حل المشكلة وتقديم المساعدة للعملاء .

ويجب أن يقوم الاختصاصى بالتسجيل حسب شروط المؤسسة سواء كان تسجيلاً موضوعياً أم قصصياً (كما سيرد فى الفصل الخاص بالتسجيل) . ولكن هذا لا يمنع أن يقوم الاختصاصى بتسجيل بعض البيانات أثناء المقابلة (البيانات الرقمية والصفويين) وذلك بعد موافقة العميل .

٢ - يقوم الاختصاصى بتحليل المقابلة للوقوف على جوانب القوة والضعف فيها. ويعتمد فى عملية التحليل على مناقشة وتحليل عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية الآتية :

أ - تحليل شخصية العميل : فالإختصاصى يحلل العميل وشخصيته من جوانبها المختلفة من انفعالات وميول واتجاهات كما يحلل سلوك العميل ويوضح هل هوجاد وصادق فى كلامه أم لا ؟ وهل كلامه أثناء المقابلة متوافق حتى يكون فكرة عن شخصية العميل .

ب - تحليل تصرف الإختصاصى : وفى ذلك ينقد الإختصاصى نفسه نقدا ذاتيا ، وعن طريق هذا النقد ينمو الإختصاصى مهنيا عن طريق معرفة تصرفاته السليمة والخطئة ، وتحليل المقابلة وهو نمو مستمر للإختصاصى الإجتماعى .

ج - تحليل الموقف - يحاول الإختصاصى تحليل الموقف وتركيبه ، وتوضيح العوامل التى عرفها أثناء المقابلة ، ومدى تأثيرها على الموقف وعلى العميل ، وتحليل العوامل الذاتية والبيئية وكيف أدت إلى المشكلة ، ونوع البيانات التى حصل عليها وكذلك البيانات التى يحتاج إليها فى المقابلات التالية لإستكمال الدراسة حتى يستطيع توجيهه للمقابلة الجديدة .

د - تحليل عملية المساعدة : دراسة - تشخيص - علاج - ومدى ما وصلت إليه هذه العمليات حتى هذه المقابلة وموقعها من الهدف النهائى . وهل تحققت العمليات كما كان مقدرا لها من قبل .

هـ - تحليل العلاقة المهنية : هل تكونت ؟ وهل نمت ودمعت ؟ وهل ظهرت معوقات تكوينها ؟ وما أسباب هذه المعوقات ؟ وإلى أى مدى وصلت إليه هذه العلاقة .

أدوات المقابلة :

يستخدم الاختصاصي فى المقابلة أنواعاً مختلفة من الأدوات والأساليب التكنيكية التى تعمل على جعل الإتصال قائماً ومستمر بين الاختصاصي والمعمِل ومن هذه الأساليب : الملاحظة ، والأسئلة ، والإستماع الجيد ، و التعليقات .

أولاً - الملاحظة :

هى النشاط العقلى للمدركات الحسية فهى للمشاهدة المقصودة وغير المقصودة ، وهى نقيدا فى التعرف على كلمات المعمِل المسموعة والغير مسموعة ، وتقوم الملاحظة على أسلوب علمى من خلاله نتعرف على :

١ - صحة الفروض التى تتطلع إلى الإثبات .

٢ - تؤكد فروض سبق إفتراضها .

وتعتبر الملاحظة من أنكى الأساليب الفنية للمقابلة التى نقيدا فى دراسة المعمِل من حيث المظهر والسلوك والتفكير منذ بدء المقابلة حتى نهايتها وهذه تتوقف على مهارة الاختصاصي وخبراته الفنية المترتبة على تجاربه السابقة . وهناك شروط أساسية للملاحظة منها :

١ - سلامة الحواس من الناحية الصحية .

٢ - اليقظة التامة وإختبار الموقع الملائم للملاحظة .

٣ - الدقة والمنطقية فى التقديرات .

٤ - القدرة على عمل معيزات وفواصل دقيقة بين الصفات الشخصية للعلاء .

٥ - الإدراك العقلى الواسع لماتركه الحواس .

٦ - التسجيل الدقيق فى أول فرصة ضمنا لجنية الملاحظة .

٧ - الخلو من التحيزات والإنفعالات .

المناطق التي يركز عليها الاختصاصى فى ملاحظته (موقع الملاحظة) :

يركز الاختصاصى فى ملاحظته على الجوانب الآتية :

١ - ملاحظة المظهر الخارجى للعميل وتشمل :

أ - ملبسه ومظهره ونظافته ودلالة ذلك المظهر .

ب - الجوانب الجسمية الظاهرة مثل طوله أو قصره ، نحافته ، سنه ، لونه أو بعض العاهات الظاهرة .

ج - المظاهر الصحية الواضحة مثل بعض الأمراض التى يكون لها تأثير على

مظهر العميل مثل بعض الأمراض الجلدية أو الأمراض التى تترك آثارها على مظهر العميل .

٢ - ملاحظة سلوك العميل أثناء المقابلة وتشمل :

أ - تعرض العميل لنوبات من البكاء ، والكذب ، والإدعاء ، أو الإستكفاء ، أو التلعثم فى الكلام ، أو التهويل والمبالغة لإستمرار العطف .

ب - حيل العميل الدفاعية التى ترجع لحجم ثقته بنفسه والتى يبنى من ورائها التأثير على الاختصاصى الذى لم تتكون فيه الثقة بعد .

ج - تملق العميل للإختصاصى رغبة منه فى الإسراع بالعلاج .

٣ - ملاحظة تفكير العميل وتشمل :

أ - تسلسله فى الحديث أو التناقض أو تهربه فى حديثه عن مواقف معينة مثل إستعادة الذكريات المؤلمة .

ب - ملاحظة مناطق الإطراق والصمت وهذه لها أهميتها بالنسبة للإختصاصى

الاجتماعى فى المقابلة لأنها مظهر من مظاهر عدم القدرة على التعبير عما يجيش فى نفسه ، وقد يكون الإطراق والصمت لأسباب متعددة منها الآتى :

- إختيار الموضوعات التى يتحدث عنها وترتيب الأفكار .

- الخجل من البيانات التى سوف ينل بها أو الخوف من العقاب أو النقد .

- عدم فهم السؤال الموجه من الاختصاصى أو عدم فهم غرض الاختصاصى .
 - الإنفعال الشديد نتيجة المواقف المؤلمة أو الحرجة .
 - الخوف على أسراره .
 - ج- خروج العميل عن الحديث فى موضوع المشكلة ، والثرثرة فى موضوعات متعددة للهروب من موضوع المشكلة الرئيسى (نقائص المشكلة). وعلى الاختصاصى توجيه المناقشة وتركيزها على المشكلة الأصلية بلباقة ودقة تتوقف على المهارة والخبرة .
 - د - ملاحظة قدرة العميل على التفكير الموضوعى والتركيز والانتباه .
 - ٤ - ملاحظة الجوانب النفسية للعميل وتشمل :
 - أ - الإنفعالات الواضحة كالغضب والحزن ، أو الخوف والقلق ، أو الكراهية .
 - ب - بعض مظاهر الإنطواء والإكتئاب والتشاؤم .
 - ج - الإنفعالات المقنعة كأفكار الغضب والفتال المرح .
 - د - مواقف الخيرة والت تردد والتناقض الوجدانى .
- ومن الجدير بالذكر أنه يجب ألا تقتصر الملاحظة للعميل أثناء مقابلته للاختصاصى الاجتماعى فى المكان المعد للمقابلة فقط ، وإنما يجب على الاختصاصى الاجتماعى أن يقوم بالملاحظة المباشرة للعملاء فى مواقع حياتهم الاجتماعية المختلفة ، ومن ثم فإنه يجب استخدام خطوات وإجراءات التقدير الدقيق بالمشاركة أو بدونها وذلك للحصول على بيانات ومعلومات صادقة و موثوق بها من الأشخاص فى المواقف المختلفة فى بيوتهم ، فى أعمالهم ، فى مدارسهم أو فى المؤسسة .

ثانياً . الأسئلة والاستفهام :

الاستفهام من أهم أساليب المقابلة وهو الأسلوب الفنى الغالب الذى يستخدمه الاختصاصى فى المقابلة ، وهو وسيلة للحصول على المعلومات والبيانات التى تستكمل بها الدراسة وليس ذلك فقط وإنما حقق أهدافاً أخرى نلخصها فيما يلى :

١ - معرفة بعض الحقائق والبيانات الهامة التى لم ترد خلال سرد العميل لمشكلته .

٢ - وسيلة لإشعار العميل بإهتمام الاختصاصى الإجتماعى وخاصة أسئلة التعاطف .

٣ - قد تكون لبعض الأسئلة أهدافاً علاجية كما فى حالات الإضطراب النفسى والأشخاص قليلى الكلام أو الأطفال النافرين .

٤ - وسيلة لتحويل المناقشة من موضوع لآخر ، وخاصة مع العملاء الثرثرين ، أو الأشخاص الذين يبدون مقاومة شديدة فى الحديث عن موضوع معين .

- والاستفهام فن يساء استخدامه إلى حد كبير ولذلك يجب على الاختصاصى الإسترشاد بالشروط الآتية عند إلقاء السؤال :

١ - يجب أن يوجه السؤال فى الظروف المناسبة وأن يكون مناسباً للوقت ومرتبطاً بموضوع الحديث .

٢ - يجب ألا يكون السؤال مفاجئاً للعميل حتى لا يربكه أو يقطع تسلسل أفكاره .

٣ - يجب ألا يكون السؤال محبطاً لمشاعر اللحظة النفسية التى يعيشها العميل .

٤ - يجب أن يكون السؤال بسيطاً قصيراً بحيث لا يشمل أكثر من موضوع وأن

يكون فى حدود إدراك العميل من حيث اللغة والعمق ويتفق فى عمقه مع الموقف ، ولا يكون غامضاً .

٥ - يجب أن يكون للسؤال هدف واضح يشعر به العميل عند إلقائه .

- ٦ - يجب أن يكون السؤال مفتوحاً في أغلب الأحيان وخاصة في المقابلات الأولى .
- ٧ - يجب إلقاء بعض الأسئلة المباشرة التي تمس المشكلة مباشرة في بعض المواقف .
- ٨ - يجب أن تأخذ الأسئلة في توجيهها شكل "القمع" بحيث تبدأ بالموضوعات العامة ثم تتدرج إلى النواحي الخاصة ، ولذلك يستخدم في بادئ الأمر الأسئلة التي تبدأ بماذا أو بما وكيف ثم ينتقل إلى الأسئلة التي تبدأ بـ لماذا وخاصة التي تتناول دوافع العميل ودوافعه .
- ٩ - قد تكون الطريقة التي يوجه بها السؤال على نفس الدرجة من الأهمية للسؤال نفسه . فيجب أن يرتبط مضمون السؤال وجوهره بالحالة النفسية للعميل لحظة توجيه السؤال . فإذا كان العميل مكتئباً يجب أن يتضمن السؤال معونة تفهيمية . وإذا كان العميل قلقاً يتضمن السؤال طمأنة له .
- ١٠ - يجب الابتعاد عن الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو لا ، والأسئلة المزدوجة .
- ١١ - يجب أن تكون الأسئلة على قدر ما يحتاج الموقف من بيانات ، وأن يترك للعميل الفرصة للإجابة دون ملاحقته بالأسئلة .
- ١٢ - يجب تجنب الأسئلة التي تثير قلق العميل مثل :
 - أ - الأسئلة الملتوية أو الصاخرة : وهي الأسئلة التي يشعر فيها الاختصاصي الاجتماعي العميل بخطأه ، ونحن نعرف أن العميل شديد الحساسية فقد تثير فيه هذه الأسئلة الشك وتقوده الثقة الواجب توافرها لنمو العلاقة المهنية . وكذلك الأسئلة التي يفهم منها العميل معنى السخرية والتي تظهر من نغمة إلقاء السؤال والطريقة التي يلقي بها . مثل (هل تنتظر أن تصرف عليك المؤسسة طول العمر ؟) أو عندما يطلب العميل من الاختصاصي

مساعدته فى البحث عن عمل ففرد الإختصاصى قائلا (وطبعا تريد عملا يتناسب مع مركزك ؟) .

ب - الأسئلة الإيجابية : وهى الأسئلة التى توحى للعمل بإجابة معينة ، وإجابتها دائما تكون محددة الإجابة ، وقد تكون هذه الإجابة مخالفة للحقيقة (مثل : هل تكره زوجة أبوك ؟ أو هل تذهب إلى السينما عندما تهرب من المدرسة ؟) .

ج - أسئلة الإدانة : وهى الأسئلة التى يشعر منها العميل بإدانة الإختصاصى له . مثل عندما يناقش الإختصاصى موضوع سرقة أدوية مدرسية ويتهم التلاميذ فيها بعض زملائهم دون أن يتأكد الإختصاصى من هذا الإتهام ، كأن يقول للتلميذ (وعندما سرقت هذه الأدوية ماذا فعلت بها ؟) . ومن هذا السؤال تتضح إدانة الإختصاصى للعميل الذى قد يكون بريئا من هذا الإتهام فكيف يثق هذا العميل فى الإختصاصى الإجتماعى بعد ذلك .

د - الأسئلة المزدوجة : إذغالبا مايسأل الإختصاصى الإجتماعى خاصة المبتدئ أكثر من سؤال فى نفس الوقت ، ونجد أنه عندما يوجه السؤال الأول يجد أنه ليس السؤال الذى يريد أن يسأله . لذلك نجد أنه قبل أن يجيب العميل على هذا السؤال يوجه إليه السؤال الثانى . وتكون النتيجة هى وجود نوع من الغموض لأن الإختصاصى الإجتماعى يسأل السؤال ثم يقوم بتعديله ثم يشرحه ويوضحه ، ثم يقوم بتعطيل هذا الإيضاح . وغالبا ما يثير السؤال الثانى الإطار المرجعى أو يبدل الموضوع لو يسأل عن شيء آخر يختلف تماما عما سئل فى السؤال الأول ، وعندئذ يواجه العميل مشكلة هى تقرير مايجيب عليه من هذه الأسئلة المتعددة .

والإختصاصى الإجتماعى كذلك عند قيامه بتوجيه سلسلة من الأسئلة قد ينسى فى خضم هذه الأسئلة أنه لم يتم الإجابة على السؤال الأسمى .
تصنيفات السؤال :

- تصنف الأسئلة وفقا لأبعاد معينة وهذه الأبعاد نذكرها فيما يلى :
- ١ - من حيث درجة الحرية المسموح بها فى إستجابة العميل للسؤال ، وتنقسم إلى :
 - أ - أسئلة مفتوحة
 - ب - أسئلة مغلقة
 - ج - أسئلة إيحائية
 - د - الأسئلة التحويلية أو الترابطية
- إن إستخدام الأسئلة المفتوحة بقدر الإمكان يعطى للعميل الفرصة فى إختيار إجابته من بين عدد كبير من الإجابات . كما يكون لدى العميل الفرصة للكشف عن الإطار المرجعى ، وهذا النوع من الأسئلة يبين أن العميل يتحمل مسؤولية الإشتراك فى المقابلة وتقرير محتوياتها واتجاهاتها .
- وتختلف درجة مناسبة وملامة الأسئلة المفتوحة أو المغلقة باختلاف العملاء .

- فالأسئلة المفتوحة تعتبر مناسبة للغاية مع العملاء الواعين الناضجين الذين لديهم فهم واضح ولديهم القدرة على التعبير عن آرائهم .
- وتعتبر الأسئلة المفتوحة مناسبة أكثر فى المراحل المبكرة من المقابلات الأولى التى تعطى العميل الفرصة للكلام عن كل الموضوعات التى تهمة وتحنى شيئا بالنسبة له .
- وإذا ما احتار العميل أو عجز عن كيفية الإجابة على السؤال المفتوح نلصق الإختصاصى الإجتماعى فى هذه الحالة أن يوجه للعميل أسئلة أكثر تحديدا (أسئلة مغلقة) .

فقد أن يكون الاختصاصي صورة عن الموقف قد يحتاج الأمر إلى توجيه أسئلة أكثر تحديداً ليصل إلى تفاصيل ضرورية عن الموقف (الأسئلة المغلقة) .

لما الأسئلة الإيحائية فهي تلك الأسئلة التي توحى للعميل لوتشجع على أن يجيب إجابة معينة على السؤال ، وصياغة الأسئلة الإيحائية تكون مبنية على مقدمة منطقية من جانب الاختصاصي الإجتماعي توحى للعميل بالإجابة ، أو على توقع قوي لما يكون عليه شكل الإجابة . ولا تعتبر الأسئلة الإيحائية أسئلة على الإطلاق ولكنها إجابات أخذت شكل أسئلة ولا يطلب الاختصاصي الإجتماعي فيها إجابة ولكنه يخرى العميل بالتصديق على إجابته التي قدمها له ضمناً من خلال السؤال . وقد يكون السؤال الإيحائي الذي يوحى بالإجابة نابعاً من رغبة الاختصاصي الإجتماعي في مساعدة العميل على التغلّب من عبء صياغة إجابته لذلك فإن الاختصاصي لكي يقلل من هذا العبء فإنه يقدم للعميل السؤال والإجابة معاً وفي وقت واحد ، ولا تؤثر الأسئلة الإيحائية في إستجابة العميل عن طريق أسلوب صياغتها فقط ولكن أيضاً عن طريق نمط الصوت المستخدمة في توجيهها .

والأسئلة التحويلية هي التي يحول بها الاختصاصي الإجتماعي الحديث من موضوع لآخر وخصاً مع العملاء المترشحين . أو الأسئلة التي يتفرج بها الاختصاصي مع العميل عندما يريد الانتقال من موضوع تم دراسته إلى موضوع آخر لابد من استكماله ، مثل (إذا كان العميل يتكلم عن الدخول ويريد الاختصاصي الانتقال إلى العلاقات بين الأب والأبناء في هذه الحالة يحول الحديث من الدخول إلى مدى كفاية الدخول ثم ينتقل إلى مصروف الأبناء ثم يربط بين عدم كفاية المصروف ومعاملة الأب والأبناء ثم ينتقل إلى معرفة العلاقات داخل الأسرة) .

٢ - تصنيف أيضاً الأسئلة وفقاً لأبعاد من المسؤولية (مسئولية العميل) إلى :

أ - أسئلة مباشرة ب - أسئلة غير مباشرة

- ١ - الأسئلة المباشرة توجه لسؤال العميل عن إستجابته الخاصة لموقف معين ، وهي إستجابة للتواحي التي يتحمل فيها العميل مسؤولية ما . مثل ما هو شعورك وأنت تقدم طلب المساعدة ؟
- ب - أما الأسئلة غير المباشرة فهي توضح المناطق التي تنتشر فيها مسئولية العميل مثل ما هو اعتقادك في شعور غالبية الناس بخصوص تقديمهم طلبات للحصول على مساعدة ؟ .
- ٣ - تصنف الأسئلة أيضا وفق الإهتمامات المختلفة التي يتم التركيز عليها :
 فيمكن أن يوجه السؤال للتعرف على تفكير العميل ومشاعره وسلوكه . أو تفكير وسلوك الأفراد الآخرين الذين لهم صلة وثيقة بالعمل .
- ٤ - كما تختلف الأسئلة أيضا حسب الأبعاد الزمنية :
 فيمكن للإختصاصي أن يسأل عن الأحداث الماضية ، أو الحاضرة . أو الرؤية المستقبلية .
- ٥ - كما تصنف الأسئلة أيضا حسب المعلومات المطلوبة :
 فهناك إختلاف بين الأسئلة من حيث كمية المعلومات المراد الحصول عليها فبعض الأسئلة يمكن الإجابة عليها بشكل مختصر ، والبعض الآخر يحتاج إلى إجابات مطولة .
- وغالبا ماتستخدم الأسئلة التي تبدأ بهل للحصول على إجابات محددة . أما الأسئلة التي تبدأ بماذا لو كيف تستخدم للحصول على تفاصيل أكثر .
- وقد يستخدم الإختصاصي أحيانا بعض الإستجابات غير البولييسية والتي تنسم بالحكمة والتمييز . وذلك للوصول إلى تفاصيل دقيقة حول موضوع مليروى . وبالرغم من رد الفعل السلبى الذى يثيره مصطلح إستجابات إلا أنه يشجع العميل على الإتصال بالتواحي وثيقة الصلة بالموقف إذا ماوجه

السؤال بطريقة لا تنكر على العميل حذره في رفض الإجابة أو توجه بصيغة الأمر .

وتتنوع الإستجابات وفقا لأغراضها فهناك :

- الإستجابات المكملة التي توجه إلى المناطق التي تحتاج إلى مزيد من المعلومات التي أغفلت ولم يتم تغطيتها . ويتطلب هذا النوع من العميل أن يتعاون ويسهب في ذكر التفاصيل الضرورية التي تم إغفالها .
- كما صممت الإستجابات التوضيحية لمساعدة الاختصاصي على استجلاء وتوضيح الموقف بصورة أفضل ، وإزالة الغموض والإلتباس من خلال المزيد من التفاصيل .

وقد يستخدم في ذلك أيضا الإستجاب الإفتراضى فيوضع مواقف إفتراضية موضوع السؤال ولكنها حقيقية مثل "فترض أنك كنت" ..

ثالثا : الإستماع الإيجابى أو الإنصات الوعى :

إن الإستماع الجيد هو الطريق الذى يمهّد لتكوين العلاقة المهنية إذ أن فيها معنى التقبل والإحترام والتقدير وحرارة العلاقة المهنية . ويجب أن يكون لدى الاختصاصي القدرة على الإستماع الجيد ، وفهم ما وراء حديث العميل .

والإستماع الواعى عملية شاقة لا يجيدها إلا كل شخص مهنى إكتسب مهارة فى تركيز قواه العقلية مع ضبط انفعالاته ، أو ميله للمبادرة بالكلام . وفى هذا المجال يوصف الاختصاصي بالفرد صاحب الأذن الكبيرة واللسان الصغير .

أهمية الإنصات : يحقق الإنصات الجيد الأهداف الآتية :

- ١ - توضيح المشكلة : عندما يتحدث العميل عن مشكلته وينصت له الاختصاصي بوعى فإنه يتيح الفرصة للعميل ليعبر عن مشكلته ، كما يشجعه على التحدث فى جميع جوانبها المختلفة وذلك بتطبيق معين أو بهامزة من لولس أو بكلمة تشجعه على الإستمرار .

وعلى الاختصاصى أن يشترك بتفكيره فيما يسمعه من العميل مع ملاحظة
جوانب النقص التى تساعد على إستكمال للدراسة .

٢ - الإنصات يحقق أهدافاً علاجية :

أ - فالإستماع الواعى يساعد على تخفيف التوترات التى يعانى منها العميل .

ب - إنصات الاختصاصى للعميل أثناء الحديث يشعره بالإهتمام والطمأنينة ،
ويدخل الراحة والهدوء إلى نفس العميل لتوافر الإحساس بأن هناك من يقف
بجانبه ويفهمه .

٣ - الإستماع وسيلة للإسترجاع . وللقرة على التذكر ، والإسترسال فى ربط
الأحداث التى يسترجعها العميل .

٤ - الإنصات يساعد العميل على التعبير عن نفسه بحرية تامة ، وكذلك التعبير
عن مشاعره السلبية والإيجابية بما يؤكد فرديته وذاته .

٥ - يساعد على تعديل الأفكار الذاتية للإختصاصى ، فعند مقابلة الاختصاصى
للعمل تتكون لدى الفكرة الشخصية المبدئية . وتتعدل هذه الأفكار تبعاً
للبيانات الجديدة التى يصل إليها من خلال الدراسة ، كما يمكن التخلص من
الأفكار الناتجة وتحويلها إلى أفكار تشخيصية على أساس الحقائق
الموضوعية .

وبالإضافة إلى إستخدام الرؤية المباشرة والحرص فإنه على الاختصاصى
الماهر أن يدرك أيضاً بما أسماه (تيود وريك) بالأنثثة .

ويستخدم الاختصاصى بما أسماه (تيليش) Listening love بالحب الذى
يسمع ، وذلك لكى يسمع الموقف كما يسمع صرخة هذا الموقف . وكما تقول
الأمثال " الذى يسمع هو الذى يفهم " أو " الإستماع الجيد ينساب إلى القلب ويطفىء
ناره " .

رابعاً - التطبيقات :

إذا كان الإتصاف الجيد وتوجيه الأسئلة في التوقيت المناسب يوفر للمعلم فرص حرية التعبير عن ما يشعرون به من قلق وتوتر ، وإستجلاء الموقف والتمتع فيه ، فإن التعليقات التي يقوم بها الإختصاصي الإجتماعي في الموقف المناسب تعتبر من أدوات الإتصال الهامة في تنشيط عمليات التفاعل ونمو العلاقة المهنية . وينطبق على مثل هذه التعليقات ماينطبق على الأسئلة من أن يكون لها هدف محدد فهي من الأساليب الهامة التي يستخدمها الإختصاصي لإستثارة نشاط العميل وتفاعله في المقابلة وكسب ثقته ، والتعليقات المختلفة تشجع العميل على الإسترسال في الحديث في الإتجاهات المناسبة فتجعله يسهب في توضيح بعض النقاط ويوجز في البعض الآخر كأن يقول الإختصاصي للعميل الذي بصمت أو يتردد عن الخوض في مشكلته "يبدو أنك تجد صعوبة في التحدث معي" . أو يبدو أن هناك شيئاً ما يجعلك لا تترتاح إلي" . وتستخدم هذه العبارات لتشجيع العميل على التكلّم في سلوكه. كما تشجعه التعليقات بصفة عامة على وصف مشاعره ومشاعر غيره وتمنحه العون والقبول في بعض المواقف والتصرفات .

وتهدف التعليقات كذلك إلى مساعدة العميل على الإحساس بالتقبل ، وتزيد من تقديره لنفسه ، ومنها " إنك بالتأكيد تبذل جهداً كبيراً من أجل أسرتك" . أو "أنت تنظم ذلك المحدود بطريقة ممتازة" .

والإختصاصي الماهر هو الذي يحدد هدفاً مسبقاً لتعليقاته . ومن ثم فإنه يجب أن يتأكد من صدق ملاحظاته ويطمئن إلى أن العميل على إستعداد لتقبلها . وهناك قاعدتان أساسيتان يجب الأخذ بهما عند القيام بالتعليق أو الإمتناع عنه :

- ١ - ينبغي الإمتناع عن التطبيق عند وجود إحساس بأى بادرة شك من جانب العميل .

٢ - يقدم التطبيق الذى يتضمن للتوضيح ، أو الإيحاء لفكرة ، أو التلميح بها ، أو تفسير الموقف عندما يصبح العمل راغبا بالإدلاء بنفس التطبيق .

وتتنوع التطبيقات فى صور شتى ومنها التعبيرات المعبرة عن الإهتمام والانتباه مثل الهمهمة (أه ، هه ، إيم) ، (أنا أدرك قصدك) ، (استمر) ، (أنا أفهم ماتحيه) . وهناك أيضا التعبيرات الغير منطوقة مثل (إيماءات الرأس) . وقد أثبتت الدراسات التى أجريت على التوالى الغير لفظية مثل إيماءات الرأس ، والإبتسام أنها تساعد العميل على الإستمرار فى الكلام فى الموضوع الذى يناقشه مع الاختصاصى الاجتماعى . هذا بالإضافة إلى أنها تساعد الاختصاصى الاجتماعى على التأخر فى رده على العميل مما يجعل العميل يتكلم وتعطى للاختصاصى الفرصة لأن يكون صورة تدريجية عن الموقف ، كما تعطيه الفرصة لأن يجمع أفكاره لكي يقرر أفضل مايمكن عمله للعميل أو الرد عليه به قبل أن يورط نفسه معه بإجابة غير سليمة .

وفى بعض الأحيان يكون التطبيق هو إبتقاء لبعض الكلمات أو الجمل من عدة أشياء قد قالها العميل لتوه ، فاختار الاختصاصى جملة معينة يطلق بها ، وإختياره لتلك الجملة يعنى أنه فهم المعنى المقصود ، وترديده لها تجعله كما لو كان يقول للعميل " نعم إنها مهمة ، وإننى أريدك أن تستمر" .

وإذا كان إستمرار الإتصال الجيد إلى جانب توجيه الأسئلة من حين لآخر فلما يسمىء إلى العملاء أو يغسد العقابلة ، إلا أن التفسيرات العشوائية أو التطبيقات غير المدروسة يمكن أن تثير قلق العميل وتزيد من إلتجائه إلى العمليات الدفاعية ، وتتطلب مباشرة التعليقات مهارة وخبرة ، وتوحد بالعمل ، ومثابرة ، وانتظار الوقت المناسب لتفسير موقف معين كانت بعض جوانبه خافية على العميل .

ويلتزم الاختصاصى الاجتماعى بإختيار التوقيت المناسب لتقديم تعليقاته وفقاً للمجال النفسى للعميل ، كما يجب كذلك أن يكون التطبيق قصيراً وواضحاً .

بالإضافة إلى أن الاختصاصى لابد وأن يضع فى إعتباره إستخدام اللغة التى تناسب الظروف الإجتماعية ، والإقتصادية والثقافية للعميل . فإستخدام مصطلحات "كالعداء" و "التوافق" أو "التفاعل" مثلا قد يدرك بعض العملاء المتقنين معناها ، ولكن قد لا يدرك العملاء الأميين معناها ، كما يجب على الاختصاصى الإجتماعى أن يدرك مدى الإختلافات فى إستخدام الأساليب اللغوية والكلمات التى تلائم العملاء . حتى يشعر العميل بأنه يتعامل فى محيط حياته الطبيعية المألوفة .

أخطاء المقابلة :

قد يقع الاختصاصى الإجتماعى فى بعض الأخطاء الفنية فى المقابلة منها :

١ - عدم اتباع الإجراءات التنظيمية فى المقابلة والإعتبرات الفنية السابقة :

مثل عدم تحديد هدف المقابلة ، وعدم وضوح هذا الهدف ، وكذلك عدم

التقيد بالإعداد للمقابلة ...

٢ - الإستجابة الشرطية (التحويل العكسى) :

قد يستجيب الاختصاصى بطريقة غير مهنية لبعض مظاهر السلوك التى يبدىها العميل مثل طريقة الكلام والتعبير ، أو المظهر الشخصى ، أو المشى نتيجة لإرتباط هذه المظاهر السلوكية فى تجاربه السابقة بفعالات معينة ، أو إستجابات خاصة. فإذا كانت طريقة العميل تشبه طريقة أشخاص معينين فى حياة العميل فمن الممكن أن يتأثر الاختصاصى بذلك فيميل إليه ، أو ينفر منه تبعاً لنوع الإرتباطات الخاصة بهذه المظاهر السلوكية فى حياته السابقة .

٣ - التحيز غير المقصود :

فقد يتأثر الاختصاصى عن غير قصد بآرائه ، وميوله ، وإتجاهاته . وقد يؤثرُ منا التحيز فى تفسير الاختصاصى للمعلومات التى يذكرها العميل فيميل إلى تفسيرها بما يتفق مع وجهة نظره .

٤ - تعميم العادة :

إن إعتقاد الاختصاصى بأن العادات علمة وليست نوعية يؤثر فى أحكامه ، فالنظافة فى الملابس قد تفسر كأنها علاقة تدل على نظافة عمله ونظافة بيته ، وإذا كان الإنسان بطيئاً فى كلامه أو حركته فقد يفسر الاختصاصى ذلك بأن العميل بطيء الإستجابة فى علاقته مع غيره من المحيطين به .

٥ - عدم تحديد معانى الكلمات :

نقد يقع الخطأ بسبب عدم تحديد معانى الكلمات التى تستخدم فى المقابلة وخاصة فى ضوء نسبة هذه المعانى فى مجتمع متعدد اللهجات .

مقاومة العميل والاختصاصى الاجتماعى للمقابلة : (١)

المقاومة فى طريقة العمل مع الحالات القلبية تحتاج لمهارة كبيرة من الاختصاصى الاجتماعى وخاصة أنها لا تتم بسهولة ويسر بسبب المقاومة التى يظهرها كل من العميل والاختصاصى الاجتماعى . وفيما يلى أهم صور المقاومة وأسبابها لكل من العميل والاختصاصى :

أولاً : مقاومة العميل للمقابلة :

كثيراً ما يقاوم العميل مقابلة الاختصاصى الاجتماعى ، وخاصة المقابلة الأولى حيث يحضر العميل لمقابلة الاختصاصى وهو مشحون بكثير من المشاعر السلبية والضغوط الدخلية والخارجية التى نتجت من الموقف الذى يعاينه العميل . ولذلك يظهر العديد من صور المقاومة التى قد تكون فى صورة تخلف عن المواعيد ، أو سلبية وتواكل ، أو فى صورة تشكك فى كلام الاختصاصى وأسلته ، أو إستهزاء بجهوده أو تهرب من الكلام أحياناً ، أو الصمت فى أحيان أخرى ، أو فى صورة تعبيرات حركية أو لفظية أو سلوكية . وأحياناً أخرى تظهر مقاومة العميل

(١) خيرى خليل الجميل ، المدخل فى خدمة الفرد ، مرجع سابق ، ص ٢٢٦ - ٢٢٩ .

للإختصاصى فى صورة كذب أو تمرد زائد وثرثرة أو أحيانا يلجأ إلى محاولة تحويل الحالة المهنية إلى علاقة شخصية .

وكل هذه الألوان من المقاومة لها أسبابها ودوافعها فقد تكون الأسباب نفسية شعورية أو لاشعورية كالإسقاط والتحويل . فعندما يتصف العميل بصفات سيئة فإنه يقوم بإسقاطها على الآخرين وخاصة الإختصاصى الإجتماعى . بالإضافة إلى المشاعر السلبية المرتبطة بمواقف سابقة ولشخص مروا بحياته ووجدوا الفرصة سانحة لتحويلها إلى الإختصاصى الإجتماعى سواء تلك المشاعر السلبية كالكرهية والحقد والخيرة ... إلخ أو المشاعر الإيجابية كالحب والانتماء والإخلاص .. إلخ . وكل هذه العمليات النفسية قد تكون سببا فى العديد من ألوان المقاومة بالإضافة إلى خوف العميل على أسراره ورغبته فى عدم الإدلاء بمعلومات معينة . أو بسبب بطء عملية المساعدة ورغبة العميل فى الإسراع بها وبسبب معارضة الإختصاصى لأفكار العميل وتحيزه لأفكار أخرى . وقد تكون حالة العميل النفسية السيئة نتيجة المشكلة وضغوطها هى سبب مقاومة العميل للمقابلة ، كل هذه الأسباب وغيرها هى التى تجعل العميل يقاوم مقابلة الإختصاصى .

ثانياً : مقاومة الإختصاصى الإجتماعى للعميل :

كما يقاوم العميل مقابلة الإختصاصى الإجتماعى نتيجة للأسباب السابقة فإن الإختصاصى الإجتماعى بدوره قد يقاوم المقابلة للعميل نتيجة للعديد من العوامل والأسباب التى تجعله يبدى ألوان متعددة من ألوان المقاومة التى قد تظهر فى صورة عدم تقبل العميل أو التأخير عليه فى المواعيد ، أو عدم إعطائه الوقت الكافى للمقابلة ، أو عدم الإصغاء إليه ، والمخفية من كلامه ، بالإضافة إلى الإنفعال على العميل والتحايل عليه وإضطهاده لكل الأسباب . ومقاومة العميل للإختصاصى شىء طبيعى نتيجة للموقف الذى يعانى منه العميل . أما مقاومة الإختصاصى الإجتماعى للعميل فهى غير طبيعية وتعتبر ضعف فى شخصية الإختصاصى وسلوك مهنى

خاطيء خاصة ونحن نكرر دائماً أن الاختصاصى الاجتماعى يجب أن يكون قادراً على التحكم فى مشاعره حتى لاينفعل على العميل كرد فعل لإفعاله أو كإفعل الاختصاصى الاجتماعى الموقت الذى ينتج من بعض المواقف اليومية التى يمر بها وتسبب له ذلك .

وقد تكون مقاومة الاختصاصى الاجتماعى للعميل بسبب مرضه جسمائياً ، أو نفسياً ، أو بسبب كثرة عطله وإرهاقه . وقد يكون الاختصاصى الاجتماعى قاصراً علمياً أو مهنياً ولم يعد لهذا العمل الإعداد السليم الذى يؤهله للتجّاح فيه وأدائه بمهارة . وقد تكون هذه المقاومة بسبب سوء إستخدام الاختصاصى الاجتماعى لسلطته التى يستمدّها من سلطة المؤسسة . بالإضافة إلى بعض العمليات النفسية كالإسقاط والتحويل وفى هذه الحالة يسمى تحويل الاختصاصى للعميل التحويل العكسى .

وبالرغم من كثرة هذه الأسباب وتحدّها إلا أنها أسباب مرفوضة ، ولا تبيح القدر للإختصاصى الاجتماعى ليقاوم المقابلة لأن الإختصاصى ليس أمامه سوى أحد أمرين أولهما : أن يكون مستعداً تماماً لهذا العمل ، متقبلاً العملاء ، متفانياً فى خدمتهم مهيناً نفسياً للتعامل معهم ومساعدتهم بنفس راضية ورغبة صادقة . أو يكون غير مستعد لهذا العمل لأى سبب من الأسباب السابقة فى هذه الحالة يجب عليه الاعتذار عن مقابلة العملاء ، وتأجيلها للوقت الذى يكون فيه على أتم إستعداد . ويسند العمل لإختصاصى آخر وبذلك يحافظ على سمعته المهنية وسمعة المؤسسة .

المبحث الثاني الزيارة الميدانية

الزيارة الميدانية هي لقاء مهني مباشر بين الاختصاصي الإجتماعي والمعمل أو أى مصدر له فى منزله ، وهى نوع من المقابلات المهنية التى تتم فى البيئة الطبيعية للمعمل أو أسرته لتحقيق أهداف مهنية . ويتبع فى هذه الزيارة مايتبع فى المقابلات من أسس وقواعد وأساليب ، وتمارس فيها مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية .

أهمية الزيارة الميدانية :

اختلفت الآراء ووجهات النظر حول أهمية الزيارة الميدانية مابين معارضين ومؤيد ولكل من الفريقين أساليده المختلفة . ففريق المعارضين يرى أن الحياة الميدانية هي من الخصوصيات التى لايجب انتهاكها بدعوى استقلال موقف المعمل الضعيف واحتياجه للمساعدة ، فى الوقت الذى يمكن اعتبار هذا المعمل المصدر الوحيد للمعلومات ، وهو وحده الهدف من العملية العلاجية . كما أن الزيارة الميدانية فى نظر هذا الفريق فيها خروج على الأسس المهنية مما قد يدفع بالمعمل إلى التواكل طالما أن الاختصاصي هو الذى يقوم بكل النشاط .

أما الآراء التى تؤيد الزيارة الميدانية بدون حدود فهى ترى فى الزيارة الميدانية قيمة كبيرة من الناحية الدرامية والتشخيصية والعلاجية ، وحثهم فى ذلك أن هناك تلازما حتميا بين مشكلة الفرد وحيلته الأسرية التى تكشف الزيارة الميدانية عن طبيعتها وجوانبها المختلفة .

ونحن نقف من الرأيين السابقين موقف الاعتدال ، فلا نرى أن تمنع الزيارة الميدانية كلية ، وفى نفس الوقت لا نقوم بها فى جميع الحالات . ويأتى أمر جعل الزيارة الميدانية فى حالة الضرورة فقط فى أضيق الحدود متمشيا مع الأوضاع الصحيحة ووفقا لأهميتها . فالزيارة الميدانية تفيد فى التعرف على حقائق شخصية

فى مواقف طبيعية وحقيقية . كذلك توفر وتقتصر فى الوقت لأنها تمكن الإختصاصى الاجتماعى من رؤية أنماط التفاعل بين العملاء بصورة أفضل مما لو سمع هو كلاماً مبتوراً وغير دقيق ويعبر عن وجهة نظر ذاتية من العملاء . ثم إن وجود الإختصاصى الاجتماعى فى وسط أفراد الأسرة هو فى حد ذاته عامل يدخل الشعور بالأهمية فى نفوسهم . وهذه الزيارة ولو أنها تستغذ بعضاً من الوقت إلا أنها تؤتى بنتائج طيبة ، ففيها يستكمل الإختصاصى الصورة التى يعطيها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة فى المؤسسة . فقد يحتاج الإختصاصى فى كثير من الأحيان التعرف على أحوال المكان الذى يعيش فيه العميل كإن يعرف المستويات المختلفة كالمستوى الإقتصادى والاجتماعى والصحى ، إلى غير ذلك من واقع الصورة التى يعيشها . فمعرفة بكفاية الأثاث أو قدمه أو جدته قد تدل على ارتفاع أو هبوط المستوى الإقتصادى . والوقوف على الحجرات وتوزيع أفراد الأسرة عليها قد يفيد من توقع مشكلات أخرى أوفى تقليل مشكلات قائمة كالمشكلات الصحية أو الإنحرافات الجنسية ، كما أن درجة الرطوبة والتهوية ودخول الشمس وقدم الحجرات كل هذه المعلومات تصور لنا المستوى الصحى وخاصة فى المشكلات الطبية ، كذلك يمكن معرفة الوسط الاجتماعى للعميل ، فهناك مثلاً من يسكنون فى مساكن مشتركة الأمر الذى قد يتوقع معه مشكلات فى العلاقات الاجتماعية — كما قد تبين لنا الزيارة الميدانية أسلوب الحياة الاجتماعية الذى تعيش الأسرة تحت ظله ، كالتشاور بعض العادات والتقاليد والتمسك بأساليب خاصة فى التربية مثل الإهمال وترك الأطفال وشأنهم فى الحوارى والشوارع ، أو التزمّت فى المعاملة . وللزيارة الميدانية أهمية خاصة فى حالات الشيوخة ، والمرض ، والعجز الجسمى والعقلى ، وغيرها من الحالات التى تعوق قدرة العميل عن التردد على المؤسسة . كما أنها هامة للتعرف على الظروف التى أدت إلى إحداث الأحداث ومدى صلاحية بيئتهم الطبيعية ، كما تعتبر خطوة هامة للتأكد من صلاحية الأسرة والبيئة لإستقبال الأحداث

المنحرفين ، أو المجرمين الكبار ، أو الناقهين من الأمراض الذى تقرر عودتهم إلى بيئاتهم الطبيعية . وتعتبر الزيارة الميدانية هامة أيضا فى حالات طلبات المسكن من الهيئات المعنية من أجل ترتيب الأولوية طبقا لحالة المسكن وحاجة الأسرة إلى سكن جديد . كما تقيّد فى دراسة طلبات الحضانة والتبنى لقياس صلاحية الأسرة لذلك . ولأنك أن للزيارة الميدانية أهمية علاجية ، فهي تعتبر من أسس الفرص لإتمام المقابلات المشتركة بين أفراد الأسرة وخاصة فى حالات المنازعات الأسرية واضطراب العلاقات الزوجية ، وذلك لمحاولة إعادة الأنوار والتوظيف الإجتماعى . ومن خلالها أيضا يمكن للإختصاصى تغيير اتجاهات بعض المحيطين بالعمل نحوه وتخفيف ضغوطهم عليه ، أو تبصيرهم بما يودى إلى تماسك الأسرة أو حل مشكلة العميل . من خلال الإتفاق على خطة أسرية متكاملة .

مما سبق نرى تنوع أهداف الزيارة الميدانية تبعا لشخصيات العملاء ، ونوع المشكلات الوظيفية التى تتناولها كل مؤسسة .

ونوجز أهم أهداف الزيارة الميدانية فيما يلى :

- ١ - للزيارة الميدانية أهمية خاصة فى حالات الشيفوخة ، والمرضى ، والعجز الجسمى ، والعقلى ، وغيرها من الحالات التى تعيق العميل على التردد على المؤسسة .
- ٢ - تعتبر من أكرم الأمور للتحقق من أحقية العملاء لمعاملات أو مساعدات مؤقتة تقرها مؤسسات الإعانة الاقتصادية . فهي تكشف عن إمكانيات الأسرة ، ومستواها المعيشى ، ومدى حاجتها إلى المساعدة .
- ٣ - الكشف عن أثر العوامل البيئية فى المشكلات - كتقويم العوامل الصعبة بمساكن حالات الدرن . - وقياس كفاية العوامل البيئية لإعادة الحدث المنحرف للأسرة .

- ٤ - الزيارة الميدانية من أنصب الأساليب لإتمام المقابلات المشتركة بين أفراد الأسرة وخاصة في حالات المنازعات الأسرية .
 - ٥ - تعتبر خطوة هامة للتأكد من صلاحية الأسرة والبيئة لإستقبال الأحداث والمنحرفين الكبار الذين أخلى سبيلهم ، أو للنشقين من مرضى العقل أو الجسم الذين تقرر عودتهم إلى بيئاتهم الطبيعية .
 - ٦ - تحقق الزيارة الميدانية أهدافاً حيوية في متابعة حالات الأطفال وخاصة المودعين في الأسر البنييلة .
 - ٧ - الزيارة الميدانية هامة للتعرف على الظروف التي أدت إلى انحراف الأحداث ، ومدى صلاحية بيئاتهم الطبيعية حتى يمكن وضع الخطط المناسبة لتوعيمهم .
 - ٨ - ضرورة لتتبع الخطة العلاجية ، والتعرف على مدى قدرة العميل على تنفيذها ، أو للتأكد من استمرار الحاجة للمعونة المالية .
- أسس وقواعد الزيارة الميدانية :**

هناك بعض القواعد لإعداد وتنظيم الزيارة الميدانية حتى تحقق أغراضها الدراسية والتشخيصية والعلاجية ومن أهم هذه القواعد ما يلي :

- ١ - تحديد موعد للزيارة ومراعاة الوقت المناسب :

يشرع الإختصاصي في الزيارة الميدانية بعد أن يتحقق من ضرورتها ، ويجب أن يكون هدفها محدداً بالنسبة لكل من الإختصاصي الإجتماعي والمميل الذي لابد من أخذ موافقة من حيث المبدأ . إذ أن اقتناع المميل بأهمية الزيارة سيخفف نسبياً من مقاومته الوجدانية لها ، ثم مناقشته في موعد الزيارة للإتفاق عليه . لأن هذا السلوك من جانب الإختصاصي يحصل في طبقات احترام المميل وتقدير حريته الشخصية ، والخروج عن هذه القاعدة يمرض كلاماً إلى مواقف محرجة . لقد يحدث ألا يجد الإختصاصي الإجتماعي المميل في منزله إذا قام بزيارته بدون موعد

مسبق ، مما يتسبب عنه ضياع وقت وجهد الاختصاصى والمؤسسة . أو قد يكون العميل فى حالة نفسية أو صحية لاتساعده على مقابلة الاختصاصى كلن يكون العميل قد تشاجر مع أفراد أسرته قبيل حضور الاختصاصى ، وبالتالي تتعكس الحالة النفسية للعميل على تعامله مع الاختصاصى . أو قد يكون العميل على موعد هام مع بعض الناس أو الهيئات ، وزيارة الاختصاصى بدون موعد تعطله عن الوفاء بها ، أو قد يكون العميل قد أخفى ارتباطه بالمؤسسة على أسرته الأمر الذى تسبب فيه الزيارة للعميل حرجا أو مشكلات مع أسرته . وقد يوافق العميل على مضض على موعد الزيارة الميدانية فى وقت لا يراه مناسباً لظروفه . وعلى الاختصاصى من جانبهِ أن يتجنب الإتفاق مع العملاء على مواعيد معروف عنها أنها أوقات غير مناسبة . ثم بعد ذلك على الاختصاصى أن يتأكد من وضوح عنوان السكن ، وطريقة الوصول إليه حتى لا يلجأ إلى السؤال عن العميل من الجيران . وعلى الاختصاصى الاجتماعى أن يتقيد بالموعد الذى إلتزم به . مع ملاحظة عدم الذهاب إلى العميل بسيارة المؤسسة وخاصة إذا كانت تحمل علامة مميزة تدل على المؤسسة .

٢ - مراعاة التقاليد والتقىيد بالآداب فى الزيارة :

حيث لا يجب أن يزور الاختصاصى الاجتماعى أرملة وتقيم وحدها فى المنزل فقد يتسبب ذلك فى أن تلوك الأئمة سيرتها ، وبالمثل لا يجوز للاختصاصية الاجتماعية أن تزور عميلاً شاباً يقيم بمفرده ، كما أنه يجب أن يحترم الاختصاصى مبدأ القبول فى كل ما يتعلق بالظروف التى يطلع عليها فى الزيارة . كتقبل الحى بما يتصف به من صفات غير مرغوبة ، وتقبل السكن بصرف النظر عن قذارته أو راحته أو إهماله ، كما لا يصح إبداء الشفقة أو الأكم لظروف العميل .

ومن المناسب أن يقبل الاختصاصى الاجتماعى ما يقدمه له العميل من مشروبات مما يعتبر فى مجتمعنا تقليداً للضيافة . فافرض قد يشعر العميل بتمالى

الإختصاصى ويتبعه عنه ، خاصة إذا كان العميل لكل مركزاً من الإختصاصى الاجتماعى . أما إذا كان هناك شك من وقوع الضرر لصحى على الإختصاصى من تناول المشروبات فطبع أن يعتذر بطلاقة . كذلك فالمبالغة فى الضيافة أمر غير مقبول إذ أن الدافع وراءه قد يكون استمالة الإختصاصى لجانب العميل ، بالإضقة إلى أنها تدع عبثاً على ميزانية العميل للضعيفة . أما أمر تقديم الهدايا للإختصاصى الاجتماعى فإنه مرفوض تماماً لأن ذلك يسيء إلى سمعة الإختصاصى والمؤسسة والمهنة ، وعلى الإختصاصى أن يرد العميل فى هذه الحالة برفق ، ويساعده على أن يتفهم بأن تقديم المساعدة هو عمله الأصلى الذى يتقاضى عليه أجرًا من المؤسسة ، وباعتبار أن الزيارة الميدانية نوع من الضيافة العملية فإنه من الأفضل ألا يزيد زمن الزيارة الميدانية عن ساعة بقدر الإمكان .

٢ - تناسب مظهر الإختصاصى مع الظروف البيئية :

قد يسكن بعض العملاء مناطق شعبية أو فقيرة . وربما تكون الملابس البسيطة هى الملابس العملية المناسبة للإختصاصى الاجتماعى فى هذه الظروف . أما إذا تنقلى (أو تنقلت الإختصاصية) فى ملابس فإن نظر العملاء سوف يتجه إلى الفروق بينه وبينهم وقد يندب فى نفوسهم الحقد والكراهية أو الشعور بالقلّة . ومن جهة أخرى فإن المغالاة فى الملابس تلفت النظر وتدعو للتساؤل عن هذه الشخصية ونحن لاندعو أن تكون ملابس الإختصاصى عند مستوى ملابس هذه الطبقة التى يزورها فإن هذا أمر غير على ويدعو إلى السخرية ، ولكن من الأفضل أن تكون ملائمة عالية .

٤ - الزيارة فى حضور الجيران والأقارب :

قد يتصانف وجود جيران أو أقارب وقت زيارة الإختصاصى الاجتماعى للعميل ، ومن هنا يكون دوره سلبيًا فى الحديث بمعنى أن يستقبل الحديث ولا يبدأ به ، وإذا صدر منه فيكون حديثاً فى أمور عامة . أما إذا تطوع العميل من تلقاء

نفسه بمناقشة أمر من أمور مشكلته فيجب على الاختصاصى ألا يتعمق فى الخوض . فى جوانب المشكلة أمام الآخرين .

مقاومة التميل للزيارة الميدانية :

قد يجد الاختصاصى الإجتماعى نوعا من المقاومة التى يبدىها العميل للزيارة الميدانية . وقد ترجع هذه المقاومة إلى الأسباب الآتية :

- ١ - قد يخشى العميل أن يطلع الاختصاصى على ما يتعارض على الصورة التى رسمها لظروفه المعيشية أثناء المقابلات فى المؤسسة . وهنا يجب على الاختصاصى أن يشرح للعميل الغرض من الزيارة على أنها محاولة لزيادة التعرف عليه وفهم بعض الظروف المتصلة بعملية المساعدة .
- ٢ - قد يخشى العميل أن تكون للزيارة الميدانية نوع من الإعلان للمحيطين به عن اتصاله بالمؤسسة واقتضاح أمره بين الناس ، وعلى الاختصاصى أن يطمئنه فى هذه الحالة إلى سرية تحركاته .
- ٣ - قد يخشى العميل أن يطلع الاختصاصى على حقارة منزله أو إهماله ، لذلك يوضح له الاختصاصى أنه لا ذنب للإنسان فى بعض الأحيان فى وجود مثل هذه الأحوال التى غالبا ما تكون وقتية ومرهونة بظروف أخرى .
- ٤ - يميل بعض الناس إلى العزلة ويكرهون دخول الغرباء ، فهم ينسجون نوعا من الغموض حول أنفسهم أو قد يخشون الصد أو غير ذلك من الطوائع ، وغالبا ما تبرر هذه العزلة عن وجود عوامل جديرة بالعلاج فى شخصية العميل . ويهتم الاختصاصى بهذه الأسباب ، ولذلك من الأفضل أن يؤجل الزيارة حتى يحدث التغيير فى وجدان وفكر العميل وتعود الثقة ويستعد العميل لتقبل الزيارة .

- ٦ - قد يرى بعض العملاء أن الزيارة الميدانية بعض المشقات المادية والجسمية للإختصاصى الإجتماعى ، وهنا يؤكد له الإختصاصى أن هذا واجبه وأنه أهم من مشقات الطريق .
- ٧ - وهناك نوع من العملاء لا يخبرون أسرهم بحقيقة صلتهم بالمؤسسة ويحتفظون بمشكلاتهم سرا بينهم وبين أنفسهم ، وفى هذه الحالة يحاول الإختصاصى الإجتماعى أن يناقش الموقف معه ، وأن يبصره تدريجيا بالحقائق الكامنة فيه . فإذا كان العميل يخشى إطلاع أسرته على مرضه مثلاً فإن الخطورة تزداد إذا كان المرض معدياً ، ومعنى حجب الأمر عن الأسرة فإنه يعرضها للعدوى ، فلا بد أن يوضح له الإختصاصى مسؤولياته فى حماية الأسرة من العدوى .

أسلوب الإختصاصى الإجتماعى فى حالة مقاومة العميل للزيارة الميدانية :

- ١ - إن واجب إزالة المقاومة وأسبابها من مسؤوليات الإختصاصى الهامة وعن طريق إزالتها تتكشף مقاومة العميل للزيارة تدريجيا . وذلك بالوسائل الآتية :
- ١ - شرح غرض الزيارة بأنها محاولة للتعرف على العميل وفهم مايتصل بالمساعدة مع توضيح أنها شرط أساسى من شروط المؤسسة ، ولا يمكن القول بأنها للتعرف على العلاقات .
- ٢ - وإذا كان السبب خوف العميل من افتضاح أمره بين الناس - يطمئنه الإختصاصى على سرية تحركاته ، والإتفاق على أنسب الطرق لمنع فرصة إطلاع الغير على العلاقة القائمة بين العميل والمؤسسة .
- ٣ - إذا كان بسبب فكرة العار - يوضح له توافر مبدأ السرية وأنه حق لكل المواطنين فى المجتمع .
- ٤ - وإذا كانت بسبب شعوره بضآلة أو حقارة المنزل - فطيه أن يؤكد فى ذهنه أنه لا ينظر بعين الناقد المتصيد للعيوب بل بعين الصديق ، ويوضح له

صعوبة سيطرة الإنسان على ظروفه المحدودة ، وأنه لائنب له في معظم الأحيان .

٥ - وإذا كان بسبب عدم تعريض الاختصاصي للمثقة فيؤكد له بأن هذا واجبه وقد تعود .

٦ - وإذا كان بدافع حب العزلة وعدم الاختلاط فهناك عوامل جديدة تتطلب العلاج في شخصية العميل ، وعليه أن يؤجل الزيارة لحين حدوث التعديل في وجدانه وفكره .

٧ - وإذا كانت لعدم إطلاع أسرته على مشاكله فقد تكون هناك خطورة ما كما في حالة المرض المعدي ، ويجب مناقشته في ممارسة مسؤولياته لحماية الأسرة . والأسباب تكون وهمية أحيانا لذا يلزم التبصر بالحقائق إذا لم يكن هناك خطورة من احتفاظه بسر مشاكله . وتعرض العميل بسبب الزيارة لموقف أسرى خطير يمكن إقناع العميل بالطول عنه وتكليفه بتزويد الاختصاصي بالمعلومات الخاصة بموقفه الإشكالي .

الزيادة الميدانية المفاجئة :

قد يضطر الاختصاصي الإجتماعي للقيام بزيارة ميدانية مفاجئة لا يستطيع معها الاختصاصي الإجتماعي تحديد موعد للزيارة . وتكون في الحالات الآتية :

١ - عند عدم إمكانية التعرف على عنوان العميل إما تضليلا متعمدا من العميل كحالات الأحداث المنحرفين ، أو كحالات ضعاف العقول .

٢ - في الحالات التي يفهم منها الاختصاصي أن العميل يتحایل للحصول على مساعدة المؤسسة رغم عدم أحقيته لها .

٣ - في الظروف الطارئة التي تتطلب اتصالا عاجلا بالمنزل دون انتظار للإجراءات العادية كحالات هروب الأحداث الخطرين ، أو عند إجراء جراحة عاجلة .

الفصل السابع
التسجيل في طريقة العمل
مع الحالات الفردية

الفصل السابع

التسجيل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية Recording

مقدمة :

يعتبر التسجيل من الأركان الأساسية فى طريقة العمل مع الحالات الفردية. كما أنه جزء هام من عمل الاختصاصى الإجتماعى ، حيث يعمل وسط شبكة معقدة من الجوانب والمصادر والوسائل المختلفة . فهو يتعامل مع عدد كبير من العملاء على إختلاف نوعياتهم ، ومشكلاتهم ، وظروفهم ، وتفاعلاتهم ، والإجراءات التى تتخذ معهم . لكل هذه الإعتبارات ولغيرها من الإعتبارات كان للتسجيل أهمية بالغة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية .

فالإختصاصى الإجتماعى لا يمكنه الإعتماد على الذاكرة وهو يعمل وسط هذه الشبكة المعقدة والمتراصة الأبعاد . فالذاكرة وحدها لا يمكنها إستيعاب جميع التفاصيل والبيانات المختلفة والأحاسيس لمعاملته .

وقد صدرت أولى التوصيات التى تقضى بضرورة رصد تفصيلى لما يدور بين الإختصاصى والعميل من حوار إلى جانب رصد موثق لطبيعة المشكلة وتطورها ، والخدمات التى قدمت فى الماضى والحاضر ، سواء من المؤسسة أو من المؤسسات الأخرى حتى يمكن تقييم حقيقة خدمات العاملين بالمؤسسة بأدق التفاصيل وصولاً للنموذج الأمثل لخدمة العملاء فى اللجنة القومية للإختصاصيين التى عقدت عام ١٩١٠ فى مؤسسات تنظيم الإحسان .

ومع تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية على مدى تاريخها الطويل فى هذا القرن وإنتشارها فى مختلف المؤسسات متبينة الأهداف وخصوعها لنظريات علمية نفسية وإجتماعية ، كان لابد وأن يتطور التسجيل ليواكب كافة هذه المتغيرات ليكون تسجيلًا دقيقًا للتفاعل الموسيولوجى والنفسى والثقافى ، والعلاقة المهنية ونموها ، والمثيرات والإستجابات ، والإيماءات بكل ما تتضمنها من إنفعالات

صارخة أو هادئة ، ليكون توثيقاً أميناً يحفظ حقوق العميل ، وفي نفس الوقت يكون أداة للإشراف والتوجيه بل مادة للبحث ، وصولاً إلى تكوين ممارسة المهنة وتطويرها (١) .

تعريف التسجيل :

يعرف التسجيل على النحو التالي : " عملية فنية لتدوين العمليات المهنية Processes المختلفة ، تحدد أهداف وأساليب التدخل المهني كتابياً أو صوتياً أو ضوئياً تحقيقاً للأهداف الإشرافية وصيانة لحقوق العملاء " .

كما توجز تول Towl تعريف التسجيل بأنه " تقرير لما هو كائن لا ما يجب أن يكون " وتذهب ميناهان Minahan إلى وصفه بأنه " التجسيد الحي لمهارات ومعارف الاختصاصي الإجتماعي في التدخل المهني " وإطلاقاً من التعريف السابقة والمعاني الواردة بها يمكن حصر أهم خصائص التسجيل في طريقة العمل مع الحالات الفردية فيما يلي (٢) .

- ١ - التسجيل عملية فنية . بمعنى أنه ليس وصفاً ساذجاً لكل ما قام به الاختصاصي وما إستجاب به العميل ، أو ما قام به الاختصاصي من خطوات وإجراءات بصورة حرفية ساذجة ولكنه اختيار وتقنين وإنتقاء وصياغة فنية لها مهاراتها في كل من عمليات التلخيص والتركيز والوضوح والأولوية ، وإنتقاء ما يتعين تسجيله في كل حالة ، وتجاهل ما يفهم منطقياً أو بداهة . فالتسجيل الذي يسرف في وصف مظاهر سمة العميل الضرورية وغير الضرورية أو الذي يكرر مترادفات بصفة معينة

(١) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصر تامة مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ٤٩٦ .

(٢) عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق ، ص ص : ٤٩٣ - ٤٩٤ .

واحدة (كالنظرات الفاردة ، أو عدم الإستقرار على المقعد ، أو الإنتفاع غير المنطقي ، أو إرتعاش اليدين أو العرق المتصبب) كعلامات على قلق العميل ، هو تسجيل ضعيف يفقد الحنكة والصواب .

٢ - للتسجيل أشكال مختلفة : القصصى Narrative ، والموضوعى ، والموجز ، والمقاييس ، وخريطة البيئة .

٣ - للتسجيل أساليب مختلفة تحددها أهداف المؤسسة وطبيعة المشكلة . فهو كتابى موجز ، أو كتابى مفصل ، أو صورة وصوت مسجل من خلال الفيديو ، أو رموز Code تتعامل مع الحاسبات الآلية وما إلى ذلك . ورغم أننا فى مجتمعنا العربية مازلنا نأخذ بالأسلوب الكتابى بصورته التقليدية ، إلا أن المجتمعات المتقدمة قد استحدثت من الأساليب الإضافية مايتوافق وإيقاع العصر والتطور التكنولوجى المعاصر .

٤ - التسجيل عملية هادفة لخدمة التدخل المهنى بكافة أبعاده . من ثم فهو ليس عملية وصفية توجهها مشيئة الإختصاصى وعواطفه ونوازعه الخاصة ، ولكنها مقنة محسوبة تنظر بحين إلى مشكلة العميل ، والأخرى على إمكانات المساعدة .

٥ - التسجيل يجب أن تحكمه النظرية العلمية التى توجه عملية المساعدة .

٦ - التسجيل وثيقة شديدة الخصوصية لحياة العملاء ، يجب أن تخضع لمعايير أخلاقية لمنع تداولها خارج إطار المؤسسة إلا عند الضرورة القصوى .

أغراض التسجيل :

للتسجيل أغراض كثيرة تضى على أهميته فى طريقة العمل مع الحالات الفردية . فقد ذكرنا أن الإختصاصى يقابل فى عمله الكثير من العملاء المختلفين ويتعامل مع أناس مختلفين ، ومن ثم كان عليه أن يدون كل خطواته معهم ،

وملاحظاته عنهم ، لأنه لابد وأن يضمن عدم نسيان هذه الحقائق عند الرجوع إليها ، ومن جهة أخرى فإنه يحدث إذا أهمل الاختصاصى أن يسجل أولا بأول أن ينسب معلومات خاصة بعمل إلى عميل آخر ، كأن يسأله عن صحة أولاده فيتضح له أن العميل لم يسبق له الزواج فتسوء العلاقة بين الاختصاصى والعميل . وبجانب هذا الغرض الأساسى من التسجيل وهو عدم نسيان المعلومات فإن هناك أغراضا أخرى لا تقل أهمية وهي :

١ - التسجيل وسيلة لضمان عدم النسيان :

فالإختصاصى الإجتماعى - كما ذكرنا - يقابل فى عمله الكثير من العملاء ولكل واحد منهم مشكلاته الخاصة التى تتطوّر على بيانات كثيرة كالأعمار والأسماء وأرقام الميزانية ، وأحداث التاريخ الإجتماعى ، ومواقفه المختلفة ، وتفاعلات العميل ، وما ظهر من مظاهر سيكولوجية لها دلالتها الخاصة وما إنطبع فى نفس الإختصاصى الإجتماعى من أحاسيس مختلفة . وتسجيل الإختصاصى هذه الموضوعات كلها يضمن عدم نسيانها كما يضمن عدم الخلط بين الحالات . كذلك فإعتماد الإختصاصى الإجتماعى على الذاكرة فقط يسهل تسرب الأفكار التشخيصية التى تظهر فى ذهن الإختصاصى الإجتماعى والإفراضات التى يفترضها وتتبع فى ذهنه كحقائق موضوعية بينما هى نابعة من ذاته . لما إعتاده على التسجيل فهو يساعده على أن يحدد أولا بأول للحقائق الموضوعية والنواحي الذاتية الخاصة بالعميل بعيداً عن إتجاهاته وأحكامه الخاصة .

٢ - التسجيل وسيلة لإضطراد تقدم الإختصاصى فى عمله :

إن اضطراد زيادة الخبرة المهنية للإختصاصى الإجتماعى تأتى من تتبعه لخطواته المهنية ، ودراسة أسباب تقدمه أو أخطائه وفشله . والإختصاصى الإجتماعى الناضج هو الذى يصل فى عمله إلى مرحلة يلمس فيها أهمية التغير الذاتى . فتراه يرجع إلى ملفات عملائه بصفة مستمرة ليقف على تطور سلوكه

المبنى وكيف أن علاقته مع العملاء تتأثر بعوامل كثيرة ، وكيف أمكنه مساعدة عملائه وما هي المواقف التي عرقلت من سير خطة العلاج . ثم يقف الاختصاصي من نفسه موقف الناقد ، يتعرف على سلبياته فيعالجها ويتعرف على إيجابياته فيدعمها ... ويقوده هذا الموقف إلى تعديل طريقته في طريقة العمل مع الحالات الفردية بما يتفق مع طبيعة العملاء ومشكلاتهم . ولا شك أن هذا يكسبه المهارة التي تنعكس آثارها على عمله بما يحقق صالح العملاء .

٣ - التسجيل وسيلة لتقدم مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية .

لم تصل مهنة طريقة العمل مع الحالات الفردية إلى صورتها الحالية إلا عن طريق تراكم خبرات الاختصاصيين الاجتماعيين في هذا الميدان . فيعطى كل فريق ما يخلفه من أجيال ما وصل إليه من الأسس والمعارف والتجارب والمهارات التي وصل إليها كما أن كل جيل يدرس نشاط ما سبقه من الأجيال ليشتق منه ما تثبت الدراسة صلاحيته . وأساس هذه العمليات هو تسجيل هذا النشاط وجعله في متناول الدارسين . وكلما اتسعت هذه الدراسات وتشعبت كان في ذلك ضمان لإضطراد نمو المهنة .

٤ - التسجيل وسيلة للإشراف : Recording for supervision

إن الإشراف على الاختصاصيين الاجتماعيين وخاصة حديثي العهد بالمهنة هو عملية هامة . فهو فوق أنه يمكن المشرف من أن يقف على الكيفية التي سار بها الاختصاصي الاجتماعي مع عميله وطريقة تنفيذ المسؤوليات المختلفة التي تتطلبها عمليات طريقة العمل مع الحالات الفردية (الدراسة والتشخيص والعلاج) في المواقف فإن فيه أيضاً ضماناً لصالح العملاء . لأن المشرف عن طريق التسجيل الذي يقوم به الاختصاصي يمكنه توجيهه إلى الطريق المهنى السليم وإلى ما يكون قد ارتكبه من أخطاء ليتجنبه ، وإلى المواقف الجيدة فيشجعه على إتباعها . فالتسجيل هو المرأة التي ينعكس عليها نشاط الاختصاصي الاجتماعي .

٥ - التسجيل أداة للتعليم : Recording for teaching

إن دراسة ملفات الحالات التي قامت بها المؤسسات الاجتماعية في مختلف الميادين والمجالات هي الوسائل الرئيسية في عملية الإعداد المهني لطلاب معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية . فإطلاعهم على سجلات الاختصاصيين المدربين يرسم لهم الطريق السليم لتناول الحالة ، ويمكن أستاذ المادة في الفصل الدراسي أو مشرف التدريب الميداني من ربط التتظير في طريقة العمل مع الحالات الفردية بالتطبيق العملي في مجالاتها المختلفة .

٦ - المساعدة في عمل البحوث : Recording f. Research

يساعد التسجيل في عمل البحوث نظراً لأن السجلات بها معلومات بيانية يمكن أن تجمع منها المعلومات الخاصة بظواهر معينة تهم المؤسسة أو غيرها بعد تصنيفها وترتيبها لإكتشاف حقائق جديدة تكون بمثابة خبرة يعتمد عليها في وضع الخطط الاجتماعية ، كما يمكن الحصول من السجلات على معلومات إحصائية تنبئ بتطور نوع الخدمات التي قام بها المكتب أو المؤسسة في سنوات متتابعة . وبذلك يمكن تدعيم الآراء والأفكار التشخيصية والخطط العلاجية للحالات ، والرقى بالخدمات التي تقدمها المؤسسة ووظائفها الحيوية في المجتمع .

٧ - التسجيل يخدم الأغراض الإدارية: Recording For administration

يخدم التسجيل العملية الإدارية في تحقيق مجموعة من الوظائف :

أ - لبيان وإقرار حقيقة العميل في تقديم الخدمة له . ويكون هذا البيان في صورة قرار رسمي من إدارة المؤسسة مشفوعاً برأى الاختصاصي الاجتماعي .

ب - التسجيل يساعد في استمرارية عملية المساعدة . فعندما يتناول الحالة أكثر من اختصاصي اجتماعي كتحويل الحالة إلى اختصاصي آخر أو إسنادها إلى اختصاصي جديد فإن هذا الاختصاصي يستمر مع الحالة من النقطة

التي وصل إليها الاختصاصي السابق بعد أن يقف إلى المدى الذي وصلد إليه الحالة من واقع تسجيلها . وبذلك يوفر على نفسه الجهد وعلى المؤسسة الوقت ، كما يجنب العميل مشقة تكرار العمليات السابقة .

جـ - يساعد التسجيل في عملية الإتصال الدلخلى بين أقسام المؤسسة وإداراتها المختلفة في حالة إحتياج هذه الأقسام لتنسيق عملية المساعدة وتكاملها . كما يستعان بالتسجيل في تحويل الحالة خارجيا . فقد يضطر الاختصاصي الإجتماعي إلى الإستعانة بمصادر خارجية كالمؤسسات الأخرى . وبالرغم من ندرة تبادل الملفات الخاصة بالعملاء إلا أن التقارير التحويلية أو الخطابات تستمد مادتها من هذه الملفات .

د - لتحديد ما تقوم به المؤسسة من أعمال . وقد يتضمن ذلك معرفة عدد الحالات المنوطة وأنواعها وتصنيفاتها ، والتعرف على مدى ملائمة إمكانياتها المادية والبشرية لمواجهة عدد الحالات .

هـ - لتحديد ما الذي يجب على المؤسسة أن تقوم به . فتحديد مجالات العمل (الجغرافي أو الوظيفي أو البشري) ، وتحديد سياسة المؤسسة وخططها ، وسياسة التشغيل والعمالة بها ، وعملية التمويل وكلها يتوقف تحديدها بدرجة أو بأخرى على ملفات الحالات .

و - لحماية العميل ، فيعتبر التسجيل أداة هامة لضمان أن العملاء يتلقون الخدمات . ملائمة كانت أو غير ملائمة - وفق ما يتوقعونه من المؤسسة . ولما كان جانب من عمل الاختصاصي الإجتماعي غير ملموس ، فإن التسجيل في هذه الحالة تكون له وظيفة هامة في إظهار ما تؤديه المؤسسة من خدمات تجاه العميل .

ز - لحماية المؤسسة من النقد الذي قد يوجه إليها من حيث أوجه الإنفاق أو أسلوب وكمية تقديم الخدمات ، وأيضا من حيث سياستها . وتستمد

المؤسسة ردها الموضوعي على هذه الإنتقادات من واقع السجلات . كما تستخدم هذه المادة في كتابة التقارير السنوية للمؤسسة لعرض نشاطها وجهودها وموقفها .

ح - التسجيل يساعد الاختصاصي في تنظيم عمله من حيث مواعيد المقابلات أو الزيارات أو الاتصالات .

أساليب التسجيل :

يعتمد الاختصاصيون الإجتماعيون على أساليب خاصة في تسجيل نشاطهم بحيث تكون بصورة تسهل لهم أعمالهم وتحقق الغرض منها . وهذه الأساليب هي :

أولا : التسجيل القصصي :

هو الأسلوب التي تذكر فيه الحوادث والمواقف والمعلومات حسب الترتيب الزمني لورودها في المقابلات وفيه يسرد الاختصاصي الإجتماعي أهم ما دار في المقابلة من حديث ومواقف ووصف دقيق للمشاعر والأحاسيس والاتجاهات والسلوك الذي ظهر على العميل . فالتسجيل القصصي يعطي صورة واضحة حية عن مواقف العميل ويشرحها ويفسرهما تفسيراً يعين القارئ على فهمه ، كما يجعله يعيش في نفس الجو الذي عاش فيه الاختصاصي الإجتماعي . وهذا الأسلوب يساعد على وصف العلاقة بين العميل والاختصاصي ومشاعر كل منهما نحو الآخر . كما يساعد في وصف تفاعل العميل مع البيئة وعلاقته بالأفراد الآخرين ومشاعره نحوهم .

مزايا التسجيل القصصي :

- ١ - إن ربط المعلومات والوقائع بأزمة الإدلاء بها له قيمة تشخيصية كبيرة ، فيحضر العملاء ويقدمون ويؤخرون في الإدلاء بالمعلومات لإعتبارات كثيرة ، فقد يهربون في أول الأمر من الحديث عن موضوع معين ، ثم بعد ذلك

يذكرون الحقائق دون تحفظ . وقد يدل ذلك على تكوين العلاقة المهنية وقد يظهر في حديثهم بعض الفجوات غير الطبيعية في وقت ما ، وقد يساعد ذلك الاختصاصي على فهم ما قد يعانونه من إنفعالات أو مشاعر تحجب عنه المعلومات -- وقد يدل التأكيد والتأخير في المعلومات على أهمية الموضوعات من وجهة نظر العملاء .

٢ - ربط المعلومات بالجو السيكولوجي الذي ذكرت فيه وهذا يساعد الاختصاصي الإجتماعي في تقرير مواقف العملاء وإنفعالاتهم فقد يذكر التلميذ (العميل) بأن شقيقته الصغرى قد توفيت ، ويقول ذلك بصورة هادئة وطبيعية . ولكنه عندما يذكر أن شقيقه الأكبر يجرى جراحة في المستشفى فإنه يبكي بشدة ... وهذا يدل على طبيعة العلاقة بين التلميذ وبين كل من شقيقته وشقيقه . كما يسمح هذا الأسلوب بتسجيل عبارات كما قالها العميل تماماً والتي لها دلالات ومعاني معينة .

٣ - يوضح هذا النوع من التسجيل تطور العلاقات المختلفة بينه وبين الاختصاصي الإجتماعي من جهة وبينه وبين المحيطين به من جهة أخرى . كما يوضح تطور الإنفعالات والتفاعلات بين العميل وبين نفسه في المراحل المختلفة ، وبينه وبين الحوادث التي يذكرها .

٤ - يساعد هذا التسجيل على تتبع شخصية العميل على مدى الفترة التي إتصل فيها بالاختصاصي وما حدث من تغير في شخصيته وإتجاهاته وأرائه .

٥ - يساعد هذا الأسلوب على ربط المعلومات بمصادرها المختلفة . فهذا يساعد الاختصاصي على تقدير قيمة هذه المعلومات .

٦ - وسيلة هامة للإشراف المعهدي والمؤمسي ، ويتيح المجال لتبادل وجهات النظر المختلفة . فهو أصلح الأساليب للتدريب الميداني . كذلك يوضح مدى

إلتزام الإختصاصى بالأساليب المهنية . ولذلك فهو يمنح الإختصاصى فرصة للتقد الذاتى وإستكمال مواطن النقص فى المقابلة .

- ٧ - يعطى مشكلة العميل معنى متصلا متكاملا منسجما ، لأن فهم الأمور من جزئياتها المبعثرة غير المرتبة والمفككة يحتاج إلى خيال وتصور قد يحدد عن واقع المشكلة فى ترابطها وتكاملها .
- ٨ - رغم أنه لا يشترط سرد الحوار كما دلو خلال المقابلة ولكن يمكن أن يتضمن بعض عبارات العميل أو الإختصاصى إذا ما كانت لها دلالات مهنية معينة .

٩ - رغم إلتزام الأسلوب القصصى بالوصف السيل للمقابلة بجوها السيكلوجى ، إلا أنه قد يتضمن فقرات تلخيصية معينة لا يحق سردها أهمية خاصة .

- ١٠ - يستخدم بصفة خاصة فى تسجيل المقابلات التى تحوى من التفاعل النفسى ما يستحق إبرازه . لذلك فهو يمارس عادة فى كافة المقابلات الأولى السلوكية والنفسية والنزاع الأسرى ، وفى بعض أو كل المقابلات التالية ، بينما يفضل ممارسته فى الحالات الإقتصادية .

عيوب التسجيل القصصى :

- ١ - صعوبة الحصول على معلومات معينة من الملف بصورة عاجلة ، وذلك يصعب إستخدام هذا الأسلوب فى الأبحاث العلمية والإحصائيات العامة .
- ٢ - يستهلك جهدا ووقتا ونفقات كثيرة ، فالإختصاصى يقضى وقتا طويلا فى تسجيل المقابلة الواحدة لأنه يجد نفسه مضطر إلى تذكر المعلومات الكثيرة التى أدليت فى المقابلة ، وما ارتبطت به من إنفعالات وتفاعلات . ثم إن هذا النوع من التسجيل يستهلك نفقات كثيرة لما يتطلبه من أوراق كثيرة ومطبوعات وأدوات كتابية أخرى .

٣ - يعتمد هذا الأسلوب على مهارة الإختصاصى . ففى حالة عدم أو قلة خبرة أو مهارة الإختصاصى يحدث أن يجمع التسجيل القصصى كثيرا من المعلومات عديمة القيمة . ولذلك فإن مهارة الإختصاصى هى فى قدرته على اختيار المعلومات التى يدونها أو التى يرى استبعادها .

ثانيا : الأسلوب الموضوعى :

فى هذا الأسلوب تدون الحقائق الهامة فى إستمارة موبية حيث توضع المعلومات تحت عناوين مفصلة ورؤوس موضوعات تحدها المؤسسة مثل : التاريخ الإجتماعى للأسرة - الحالة الصحية - الميزانية - العلاقات داخل الأسرة - التاريخ التطورى ... فهو تجميع للمعلومات المتجانسة وترتيبها ووضعها تحت رأس الموضوع المناسب .

وهو ثلاثة أشكال :

- أ - الإستمارات أو البطاقات (المطبوعة) وتحوى رؤوس لموضوعات يتعين إستيفائها . مثل : الإسم - العنوان - تاريخ الميلاد - نوع المشكلة .
- ب - مقاييس متدرجة تحوى درجات أو صفات يكتفى بالتأشير بعلامة (x) على النقطة التى ينطبق عليها الوحدة المعجلة مثل : متشائم - متفائل - أو متزوج - أرمل - مطلق - أعزب هكذا .
- ج - جداول بيانية أو إحصائية ترقق بملف الحالة دوريا موضعا بها خانات تملأ بواسطة الإختصاصى ، يذكر فيها عدد المقالات أو الزيارات أو الخدمات أو درجة التحسن ، سواء بذكر الرقم أو الدرجة ، أو بمجرد التأشير أمام الصفة التى تنطبق على موقف العميل .

مزايا الأسلوب الموضوعى :

- ١ - الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وبسهولة .
- ٢ - يعطى صورة سريعة واضحة عن الموقف من زوايا المختلفة .

٣ - يوفر الكثير من الوقت والجهد .

٤ - يتميز بقيمته الإحصائية الهامة .

أهم عيوب هذا الأسلوب :

١ - غير صالح للوصف الدقيق لتفاعلات العميل واستجاباته وطرق تعبيره .

٢ - يصور الحالة تصويراً مفككاً متناثراً ، ويصور المعلومات في صورة جامدة . فهو يركز على المعلومات بعيداً عن تفهم حياة العملاء ، فالمواقف ليست مجرد معلومات مجردة .

٣ - يفصل المعلومات عن مصادرها وأجزائها السيكلوجية وعن أزماتها . فيسجل الاختصاصي كل معلوماته عن تكوين الأسرة مثلاً تحت موضوع تكوين الأسرة " في الإستمارة بصرف النظر عن التقديم والتأخير في إدلاء العميل بها ، ومواضع الهروب والمقاومة والصمت والإنفعال حين الإدلاء بها .

٤ - لا يبين هذا النوع تصرفات الاختصاصي واستجاباته للمواقف وخطواته المهنية كما لا يبين مقدار تفهمه لموضوع أو موقف معين ، واستنباط المعاني التي وراء الكلمات التي يذكرها العميل وغير ذلك من الأمور الهامة التي لا بد أن نعرف كيف حصل عليها الاختصاصي الإجتماعي ، وما إذا كان قد إتبع الطريقة الصحيحة ، والأساليب الفنية ، وأسس ومبادئ وقواعد طريقة العمل مع الحالات الفردية . لذلك فإن هذا النوع لا يعتمد عليه في عملية الإشراف على الاختصاصيين وطلاب معاهد وكليات الخدمة الإجتماعية .

ثالثاً : الأسلوب التلخيصي :

هو تلخيص مركز موجز لا يتقيد بحرفية المقابلة وإنما هو صياغة كلية تلخص فيها المقابلات بكل ما إحتوتها من مواقف وأحداث . وله عدة صور :

أ - الملخص العادى للمقابلة أو العملية المهنية : ويتم بعد تسجيل المقابلة ليمطى صورة مختصرة عن محتواها .

ب - الملخصات الدورية : وهو الذى يحدد موقف الحالة فى كل فترة زمنية ، وتظهر فى فترات منتظمة فى الملف وتشمل تلخيصا للنشاط بين فترة وأخرى . بحيث إذا قرأنا جميع الملخصات فى نهاية الحالة نخرج بملخص لكل ما دار فى هذه الحالة من معلومات ونشاط . وتكتب هذه الملخصات عادة على ورق يخالف لون الورق المستعمل فى الملف .

ج - الملخصات التحويلية : قد يتطلب الأمر تحويل عميل إلى مؤسسة أخرى للحصول على خدمة من نوع خاص غير متوفرة فى المؤسسة الأصلية ، مثل التلميذ المتأخر دراسيا ويرى الاختصاصى الإجتماعى ضرورة تحويله إلى المراقبة النفسية . فى هذه الحالة يرسل الاختصاصى الإجتماعى ملخصا بالمعلومات التى يرى أنها تفيد هذه المؤسسة وبالقدر المرتبط فقط بخدمات هذه المؤسسة . أو يحول العميل نهائيا إلى مؤسسة أخرى . وفى مثل هذه الحالة تقوم المؤسسة بكتابة ملخص تحويلى للمؤسسة الأخرى يشمل شرحا مختصرا لحالة هذا العميل .

د - الملخص الختامى : عندما يراد إنهاء الحالة لإنهاء الحصول على الخدمة ، أو لعدم تعاون العميل أو لسقوط أحد شروط المؤسسة عن العميل أو لى سبب آخر ، يكتب عادة ملخص بالخطوات التى اتبعت فى هذه الحالة وما إنتهى إليه الأمر . ويكون هذا الملخص قصيرا ويشتمل على تطور الحالة ويتضمن بعض المواقف البارزة .

رابعاً : القياس Measurement

يستعين الاختصاصى الإجتماعى بمجموعة من المقاييس التى تساعد على التقدير الموضوعى لنمط شخصية العميل وطبيعة مشكلته ومدى تقدم عمليات العلاج المختلفة . وكان من الشائع قديماً تحويل الحالات المطلوب قياس ذكائها وأنماط شخصياتها وقدراتها الخاصة وميلها المهنى إلى الأخصائى النفسى Psychologist كمتخصص فى القياس النفسى وخاصة فى العيادات النفسية .

ورغم أننا مازلنا نلجأ إلى هذا السبيل ، إلا أن العالم المتقدم رفض هذه التجزئة وتفتت عملية المساعدة بين الاختصاصى الإجتماعى والأخصائى النفسى ، والتى أثمرت عن تفتت عملية المساعدة وإيقادها المسؤولية المهنية الموحدة ، والانتفاء المكثف للعميل نحو مقدم المساعدة . فعلاقة الاختصاصى بالعمل لا يجب أن تبتزها علاقة أخرى مع إخصائى آخر .

على هذا النحو أنشأت الهيئة القومية للإختصاصيين الإجتماعيين بأمريكا جهازاً متكاملًا لإعداد وتطوير مقاييس مقننة يمارسها الاختصاصى الإجتماعى بمفرده ، وأخرى يمكن ممارستها بالتعاون مع الإخصائى النفسى أو الإخصائى المهنى. ويذهب جويل فيشر Joel fisher وناتسى ينج Nanci Young من رواد هذا الجهاز إلى أن المقاييس الواجب تقيينها لممارسة الإختصاصى الإجتماعى وحده يجب أن تراعى ما يلى (١) :

- ١ - أن تركز اهتمامها على قياس نمط العملاء فى علاقاتهم بمشكلاتهم ، كقياس مدى إدراكهم لها وجديتهم فى مواجهتها وإمكانياتهم القائمة لإستثمارها .
- ٢ - توجه بعضها إلى قياس مدى حدة المشكلات وخطورتها وخاصة النزعات الأسرية أو الميول الإتحادية أو الإتحرافية .

(١) هذا الموضوع مقبى من كتاب " خدمة الفرد المعاصرة " للأستاذين عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، مرجع سابق . ص ٤٤٢ - ٤٤٣ .

- ٣ - أن يتأكد صدقها كأداة مقننة لقياس الظاهرة دون غيرها . وصدق القياس يتمثل في ثلاث محاور هي :
 - ١ - صدق المحتوى content validity أى أن محتوى الأسئلة فى جملتها يركز على الظاهرة .
 - ب - صدق المعايير Criterion validity أى الإعتماد على ميزان دقيق بقيم هذا المحتوى .
 - ج - صدق النظرية construct validity أى أن هذا المحتوى يعبر بدقة عن النظرية العملية التى صيغت الأسئلة من خلالها (كقياس التحيل الدفاعية بمعايير المفاهيم الفرويدية والإرادة بمعايير المدرسة الوظيفية) .
 - ٤ - أن يتأكد ثبات المقاييس Reliance . بمعنى أنه ثابت أينما طبق على الحالات فى أى زمان ومكان . فأسئلته لا تقبل التأويل بين عميل وآخر أو بين العميل صباحاً ومساءً . ويعتمد الثبات على مدى تطابق الأسئلة وتكاملها ، وعلى إعادة القياس مرتين أو أكثر Test . retest . وثمة أسلوبان لقياس الثبات : القياس الإنطباعى والقياس المقارن . فالأول يعتمد على المنطق الظاهرى والثانى على المقارنة الموضوعية .
 - ٥ - أن يكون قابل للقياس ، بلا غموض أو سفسطة أو ملل أو تعقيد ، Utility.
 - ٦ - أن يكون أداة لقياس الفعل وليس رد الفعل ، أو العمة وليس أعراضها .
 - ٧ - أن يكون متناسباً والثقافة الصائدة .
 - ٨ - ألا يكون مختلطاً مع مقاييس الطب النفسى التى تقيس إكلينيكيًا المرض النفسى أو العقلى بمظاهرها المختلفة .
- وهناك العديد من الأساليب القياسية منها ما يستخدم لقياس شخصية العميل، وما يستخدم لقياس الظروف البيئية (أنظر الملاحق) .

خامسا : خريطة البيئة " Ecomap "

إن إستخدام الإختصاصيين الإجتماعيين للإتجاه الإيكولوجى يساعد على النظر إلى العميل من منظور أكثر شمولية بإعتباره جزء من نظام بيئى قائم . وأن هذه الرؤية تساعد الإختصاصى فى التركيز على الموارد القائمة والتي تتعلق بتنشئة العميل ، وما يجب أن تتوافر فى هذه البيئة من مصادر وموارد لتحقيق حاجاته ، وليكون قادرا على مواجهة بيئته بقدر ما يضطلع من مسؤوليات وما له من متطلبات يمكن إشباعها من خلال العلاقة المتبادلة بينه وبين البيئة وما فيها من شبكة العلاقات الإنسانية ومن أبنية إجتماعية وإقتصادية وصحية ...

وتوضح خريطة البيئة النسق البيئى الذى يعيشه الشخص أو الأسرة وترسم الحدود داخل حيز الحياة التى يعيشها . وتتضمن الخريطة أيضا الأنظمة والأساق الأخرى التى ترتبط بها الأسرة بعلاقات مختلفة . وتمثل هذه الأنظمة جزءا من حياة الأسرة .

والنظر إلى هذه الخريطة يعطى الإختصاصى الإجتماعى فكرة متكاملة عن الأسرة وأعضائها داخل الموقف الذى يعيشونه . فهى تصور مصادر الإشباع أو الحرمان ، كما تسهم فى إلقاء الضوء على المواقع التى تحتاج إلى تسوية الخلافات فيها ، أو إلى بناء جسور العلاقات ، أو تتطلب البحث عن الموارد التى يحتاجها العميل فى إشباع حاجاته المختلفة .

كيفية رسم خريطة البيئة :

- ١ - توضع الأسرة داخل دائرة كبيرة نسبيا فى وسط الخريطة ويرمز لأعضاء الأسرة الذكور بالمربع □ وأعضاء الأسرة الإناث بالدائرة ○
- وتوضح العلاقات القائمة بين أعضاء الأسرة بنفس طريقة شجرة العائلة ...

٢ - إضافة الاتصالات القائمة بين الأسرة والأساق الخارجية والمؤسسات المختلفة داخل الوسط التي تعيش فيه . فتتضمن الخريطة الدائرة الخاصة بالأسرة وعلاقتها بغيرها من الدوائر التي تمثل المؤسسات التي تلعب دوراً خاصاً في حياة الأسرة مثل المدرسة ، الوحدة الإجتماعية ، الجامعة ، أسرة ، أقارب .. إلخ. وترسم دوائر فارغة حول دائرة الأسرة تحسباً لما يستجد من علاقات مع هيئات أو مؤسسات أخرى .

٣ - توضيح الإرتباطات القائمة بين الأسرة وغيرها من الأنظمة والمؤسسات الأخرى عن طريق رسم خطوط تصل ما بين الأسرة وأعضائها وهذه النظم مثلاً :

———— الخط السميك يمثل اتصال هام أو قوى (علاقة إيجابية) .

— — — الخط على شكل "شرط" علاقة يحكمها الصراع أو مشحونة بالمضايقات (علاقة سلبية) .

. النقط يمثل إتصال ضعيف أو غير مجدى .

٤ - لا بد من توضيح الإتجاه الذى تتبع منه أو تنساب إليه هذه العلاقات أو الموارد أو الطاقات وذلك عن طريق رسم أسهم حول الخطوط الموصلة وتوضح فى نفس الوقت عما إذا كانت العلاقات نابعة من طرف واحد أو متبادلة من الطرفين .

→ علاقة إيجابية نابعة من طرف واحد .

↔ علاقة إيجابية نابعة من طرفين .

٥ - من الممكن رسم 'الإرتباطات بالنسبة للأسرة ككل وذلك بهدف توضيح العلاقات الأسرية مع بعض المؤسسات داخل البيئة . وعندما يكون الفرد هو الشخص الوحيد داخل الأسرة التي قد إرتبط مع إحدى المؤسسات فمن الممكن رسم إرتباط بين هذا الفرد وتلك المؤسسة دون ذكر الأسرة .

٣٦.

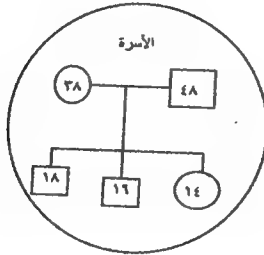
خطوات عمل خريطة البيئة :

- هذا الشكل يبين أسرة مكونة من الأب والأم وثلاثة أبناء (ولد وبنت).

الإسم :

خريطة البيئة :

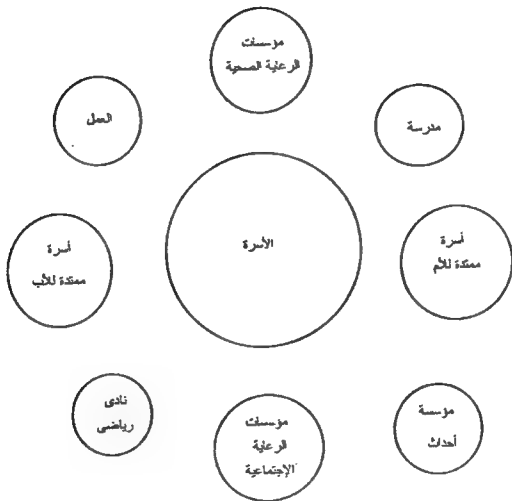
التاريخ :



خريطة البيئة :

الإسم :

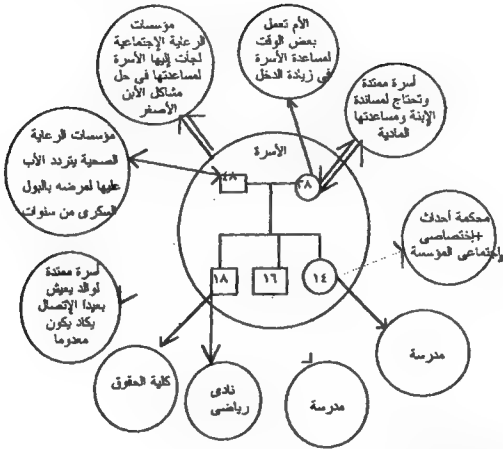
التاريخ :



خريطة البيئة :

الإسم :

التاريخ :



مفتاح الخريطة :

العميل

أنثى

ذكر

----- علاقة سلبية .

===== علاقة إيجابية .

----- علاقة عادية .

- ٣ - تنفيذ في تنظيم المعلومات وفي تقييم الموقف ، وتظهر للأسرة ما تشغله من علاقات مع جهات في حيز حياتها لم تكن تتركها من قبل مما يساعد على وضع إقتراحات علاجية جديدة .
- ٤ - تستخدم خريطة البيئة كأداة هامة في إجراء المقابلة وخاصة عندما يتعاون العميل مع الاختصاصي في وضع تصورهما عن أبعاد الموقف الذي تعيش فيه الأسرة . فهذا يؤدي لقيام العميل بدور نشط في عمليات جمع البيانات وتقييم موقف الأسرة .
- ٥ - تساعد الخريطة العميل على تفهم ذاته من الآخرين . وموقع الآخرين منه .
- ٦ - تبين الخريطة للاختصاصي الإجتماعي المواقع التي تدخل فيها في حياة العميل فتدخلاته تحدها النقاط التي يتلاقى عندها الارتباط .
- ٧ - تستخدم الخريطة في عرض الماضي والحاضر بالنسبة للعملاء . فهذا يساعد العملاء على تقبل التغيرات التي يتحتم إدخالها في حياتهم وتساعدهم على أن يعبروا عن حزنهم على الرغبات والأنشطة التي فرض عليهم التخلي عنها ، وكذا التعرف على المصادر التي في متناول يدهم والبدايل عن الأنشطة التي تخلوا عنها ، مثل حالات التأهيل المهني أو الطفل الذي يتزوج أبوه بأخرى .
- ٨ - تعتبر خريطة البيئة وسيلة إتصال سهلة الإستعمال فمثلا إذا تغيب الاختصاصي الإجتماعي عن عمله يمكن إزملائه القيام بمهمته دون عناء بمجرد الإطلاع عليها وتحديد المواقف التي يحتاجها العميل .
- ٩ - تستخدم خريطة البيئة لتقييم النتائج وقياس درجة التغير . فقد تستخدم خريطة ما ويحدد عليها المواقف والإرتباطات وقد تحدث في حياة العميل إرتباطات أخرى وتحدد تلك الإرتباطات الجديدة في حياته على الخريطة فيدرك ما حدث من تغيرات في حياته . فمقارنة خريطة وضعت في بداية

العمل فى الحالة بأخرى وضعت فى نهايتها سوف تساعد على قياس
للتغيرات التى حدثت فى الحالة :

خامسا : التسجيل التشخيصى :

هو الطريقة التى يعبر بها الاختصاصى الإجتماعى عن رأيه التشخيصى
الذى توصل إليه ، أو الأسلوب الذى يعرض به المادة التشخيصية التى إستخلصها
أثناء عمله مع الحالة .

وتختلف الصياغات التشخيصية وما تشمله من بنود أو مناطق إهتمام
بإختلاف الغرض الذى نعمل من أجله وبإختلاف المؤسسات أيضا .

وعموما يجب مراعاة الشروط الآتية عند إجراء الصياغات التشخيصية :

- ١ - يجب أن تكون الصياغة واضحة ومحددة وسهلة .
- ٢ - لما كان التشخيص احتماليا فيجب أن يكون صياغته احتمالية أيضا .
- ٣ - يجب أن يعبر التسجيل التشخيصى عن فردية الحالة ، فليست هناك قوالب
لصياغة جميع الحالات .
- ٤ - يجب أن تكون الصياغة فى صورة وحدة عقلية مترابطة ترتبط فيها
المقدمات بالنتائج .

وفيما يلى بعض الصور لصياغة التشخيص :

١- الصياغة التشخيصية :

تستخدم العبارة التشخيصية تمثيلا مع المنهج العلمى وتبنى على ثلاث

أجزاء رئيسية بينهما فاعل وهمى هى : التقديم - الجوهر أو المضمون - ثم
الخاتمة .

- التّقديم ويتّضمن :

أ - التعريف بالعمل: وهي لمحة سريعة عن شخصيته إسمه - سنه - عمله -
أبرز سماته الشخصية قوة وضعفا .

ب - التعريف بالمشكلة : ويقصد بها المشكلة في عموميتها مع تحديد نوع
طبيعتها وتقدير أى العوامل أكثر إسهاما فى ظهورها ذاتية - (شخصية) -
أم بيئية (إجتماعية) - أم ذاتية بيئية ، أم بيئية ذاتية .

- الجوهر أو المضمون :

وفى هذا الجزء يعرض الاختصاصى الإجتماعى الطريقة التى تفاعلت بها
العوامل والأسباب على إختلاف أنواعها مع مراعاة التسلسل الزمنى أو التعاقب فى
الحدوث وبعبارة أخرى هو التفسير السببى والدينامى وتوضيح الأثر المتبادل بين هذه
العوامل . وعادة نبدأ بصياغة أقدم العوامل التى كانت سببا فى إحداث المشكلة
تطبيقا لقاعدة التسلسل الزمنى للعوامل ثم متابعة عملية التفاعل التى تنتهى بظهور
العرض الأخير وهو المشكلة الحالية . ويجب التركيز هنا على العوامل الأكثر
طواعية للعلاج والعوامل السلبية .

- الخاتمة :

أ - وتتضمن طبيعة التغيير المراد إحداثه فى موقف العميل أى تحديد الإتجاه
العلاجى وهو إتجاه عام دون الدخول فى تفاصيل للخطة العلاجية .

ب - طاقات البناء المتكامل الإجتماعى ومصادرهما ، وهى قوى بشرية ومادية ،
كامنة فى شخصية العميل ، وقوى موجودة فى أسرة العميل ، والمؤسسة ،
وفى بيئة للعميل الخارجية .

٢- التشخيص العاملي :

هو صياغة تأخذ بأسلوب العوامل المستقلة لتفسير أسباب المشكلة مرتبة حسب أهميتها أو حسب نوعها ، وهذا النوع من الصياغات وإن كان لا يصور التفاعل بين العوامل المتداخلة في الموقف الإشكالي إلا أنه يتميز بالبساطة وعدم التعقيد ويمكن تقسيم العوامل إلى عوامل ذاتية (شخصية) وعوامل بيئية (اجتماعية).

- الإعتبارات التي ينبغى مراعاتها عند التسجيل :

لما كان التسجيل هو المرآة التي تعكس الخطوات المهنية التي قام بها الاختصاصي تحقيقا لعملية المساعدة فينبغى علينا أن نوجه النظر إلى بعض الإعتبارات الهامة التي يجب على الاختصاصيين الإجتماعيين مراعاتها في عملية التسجيل وهي :

١ - ينبغى أن يكون التسجيل مفسرا للمشكلة والموقف بما في ذلك من عوامل، على أن يكون ذلك بلغة عربية بسيطة خالية من التعقيد ، بعيداً عن الأسلوب الروائي الذي يمتاز بالخيال وترادف المعاني الرنانة ولأن يكون خالياً من الحشو ويكون حسن الصياغة .

٢ - الإبتعاد عن التسجيل باللغة العامية . وهنا على الاختصاصي أن يظهر جميع ما قاله العميل ثم يضع مغناه باللغة العربية بعد إبتعاد ما يراه غير ضروري للتسجيل ولكن قد يتعين على الاختصاصي أن يسجل بعض الكلمات باللغة العامية وبالأسلوب الذي يقوله العميل لأن تسجيلها بهذه الصورة يعطيها دلالة معينة ولكن لا يجب أن يحدث ذلك إلا في ظروف محددة ، فقد يسجل مثلاً فقرة مثل " رينا ياخذها " جاءت على لسان عميل عندما ذكر زوجته . فإن هذه الفقرة لها دلالة خاصة تبين العلاقة القائمة بين الزوجين .

٣ - ضرورة التفرقة بين الحقائق والآراء الشخصية . فقد يرى الاختصاصى الاجتماعى رأيا فى شخصية العميل كأن يحتمل أن يكون العميل متواكلا رغم مظاهر الإعتماد على النفس التى يتظاهر بها . فهنا يجب عليه أن يشير إلى ذلك بما يفيد أنه يرى ذلك كأن يقول " ويبدو أنى أمام عميل متواكل يعتمد على غيره فى كثير من الأمور رغم مظاهر الإعتماد على النفس التى يبديها فى كلامه " . ولكن على الاختصاصى أن يسجل الإنفعالات التى ظهرت على العميل أثناء المقابلة باعتبارها حقائق كمحالات البكاء ، أو الصمت ، أو الإطراق ، أو إحمرار الوجه مثلا .

٤ - يفضل إستخدام ضمير المتكلم عند التسجيل بالنمسية للإختصاصى الاجتماعى وإستخدام ضمير الغائب الذى يشير إلى العميل وذلك منعا للخلط الذى قد يحدث عند قراءة هذا التسجيل . فقد يذكر الاختصاصى مثلا " ولما سألت العميل عما اتخذه من خطوات فى سبيل البحث عن عمل فى الأسبوع الماضى أجاب بأنى ذهبت إلى محل كذا وكذا وانلك وجدت أن الخطوة غير مجدية . وقد تنسب العبارة " وجدت أن هذه الخطوة غير مجدية " إلى الاختصاصى الاجتماعى كما يمكن أن تنسب إلى العميل فى نفس الوقت . والأنسب أن تسجل هذه العبارة بالطريقة الآتية : " ولما سألت العميل عما اتخذه من خطوات فى سبيل البحث عن عمل فى الأسبوع الماضى أجاب بأنه ذهب إلى محل كذا وكذا وأنه وجد أن هذه الخطوة غير مجدية " . وعلى ذلك ندرك مباشرة أينما وجدنا فى التسجيل ضمير المتكلم يعود على الاختصاصى الاجتماعى وضمير الغائب يشير إلى العميل . وهذا هو الأسلوب المفضل .

ويحسن أيضا فى حالة تناول التسجيل لبعض المصادر الأخرى من أقارب العميل فعلى الاختصاصى الاجتماعى أن يجعل هذه القرابة أو هذه المصادر منسوبة

إلى العميل حتى يتجنب اللبس . ففي التسجيل التالي يظهر الغموض : " تقابلت مع العميلة وتحثت معها في أمر وكانت تجلس معها أمها وبعد فترة وجيزة حضرت أختها وسلمت عليها بحرارة " فقد يفهم من هذا الوضع أن المقصود بالأخت هي أخت العميلة أو قد يفهم أنها أخت الوالدة أي خالة العميلة . ثم من التي سلمت منهما على الأخرى بحرارة ؟ ولكن إذا اقتصرنا على توضيح القرابة بالنسبة للعميلة فقط فإن التسجيل يكون كالتالي " تقابلت مع العميلة ... وبعد فترة حضرت خالتها ... وسلمت عليها .

٥ - يجب الاهتمام بتصوير الإنفعالات المختلفة والأجواء السيكلوجية في المقابلة لأننا ذكرنا أن التسجيل عملية دينامية . فلا بد أن نجعل من التسجيل صورة حية لموقف حي . فهناك كلمات نقال على لسان العميل ولكنها تعنى عكس ما نقال به . فأحياناً نقيد كلمة " لا " معنى " نعم " وقد يصاحب حديثه اضطراب أو إنفعال أو قد يبدو عليه الخجل أو الإمتعاض أو الإستهتار عن ذكر مواقف معينة أو أشخاص معينة أو أشياء معينة . وقد تكون إستجابة العميل للإختصاصي الإجتماعي في بعض المواقف يسودها المقاومة أو اللهفة . كل هذه الإنفعالات والتفاعلات لها دلالات معينة وتؤدي وظيفة هامة في عملية المساعدة ...

٦ - ينبغي ذكر الصفات المقرونة بالحقائق والدلائل التي دعت إلى وصف العميل بها . فلا يذكر الصفات مجردة عن التبريرات التي أوصلته إلى إستنتاجها فيقول مثلاً " ويبدو أن العميل ضعيف الإرادة أمام زوجته المسيطرة فهو مثلاً ينفذ جميع رغباتها دون تردد وأنه لا يذكر رأياً إلا إذا نظر إليها ليستشف رأيها مسبقاً ... " .

٧ - ينبغي مراعاة الأمانة في التسجيل فلا يذكر الإختصاصي وقائع لم يذكرها العميل، أو يصفه بصفات لا تتفق مع صفاته الحقيقية دون مبرر . كما يجب

أن يذكر بأمانة جميع الخطوات التي اتخذها العميل حتى ولو كانت هذه الخطوات تكشف عن أخطاء الاختصاصي الإجتماعي أو سوء تصرفه .

٨ - تركيز التسجيل وإختصاره بحيث يخلو من الخطوات والمعاني التي نفهم بالبدئية ودون تسجيل . والإختصاصي الذي يريد أن يسجل خطواته في أول زيارة له مع العميل قد يعتمد إلى التسجيل الآتي :

" ذهبت إلى منزل العميل حسب العنوان الموضح بالطلب لكنني لم أصل إليه بسهولة إذ اضطررت لسؤال كثير من الأفراد من بقالين ، وشرطى ، ورواد المقهى حتى وصلت أخيرا . وقد إستغرقت في هذه العملية حوالي ثلث ساعة . ثم صعدت السلم وطرقت الباب فسمعت صوتا في الداخل يستفسر عن شخصية الطارق فألهمته بشخصي ففتح الباب وصافحته وحييته . ودعاني للدخول إلى حجرة بها بعض الكراسي وألغتنى على واحد منها " .

وكان من الممكن أن يوضح التسجيل على الصورة الآتية : " ذهبت إلى منزل العميل حسب العنوان الموضح بالطلب ، تقابلت معه وجلسنا في حجرة إستقبال بسيطة " .

فهذه العمليات الطبيعية التي أتقنت من التسجيل الأخير لا لزوم لنكرها لأنها تتم دون حاجة إلى الإشارة إليها ، فمن المعروف أن الإنسان إذا زار مكاناً لأول مرة يبحث عن مسكن فيه فإنه يحتاج في كثير من الأحيان إلى الإلتجاء إلى سؤال الغير عن موقع الشارع أو المسكن مثلا . كما أنه ليس من المعقول أن يصل إلى شقة العميل إلا إذا صعد الاختصاصي على السلم ، وكذلك ليس من المعقول ألا يطرق الزائر باب المسكن ليستأذن في الدخول وهكذا . ومن المنطق في مثل هذه الأحوال أن تسجل العمليات التي لا تتم بالطريقة الطبيعية كأن يطرق الاختصاصي باب المسكن ولا يفتح إلا بعد فوات مدة طويلة مع سماع حركة غير علانية داخله ، ثم

يحييه العميل تحية فائرة ملحوظة أو فيها سعادة غير طبيعية . كما أن الاختصاصى قد يعتمد فى تسجيله على صعوده السلم إذا كان العميل مريضاً بالقلب أو معنا مثلاً . وملخص القول أنه لا مكان للغو فى التسجيل ولكن يقتصر فيه على الأمور التى لها دلالة مباشرة عملية فى تفهم العميل وموقفه وغيرها من أوجه النشاط .

٩ - من الخطوات الهامة فى التسجيل أن يعتمد الاختصاصى الاجتماعى فى التسجيل إلى وصف الأشياء الهامة فى الموقف ليرسم صورة واضحة تساعد على تفهم مدلولاتها ولكن ينبغى مراعاة أن يكون وصفه فى إيجاز دون أن يخل بالمعنى وفى نفس الوقت دون إسطراد ليس له دلالة . فحين يصف الاختصاصى العميل يجب أن تكون هذه الصفات من النوع الذى يوضح شخصية العميل ، أو ترمى إلى أهداف معينة . والمثال التالى يوضح الوصف الجيد للعميل " والعميل رجل فى الخامسة والثلاثين من العمر ، يبدو عليه الإتران وعدم الإرتفاع ، شاحب الوجه ، ضعيف البنية ، ظاهر الإعياء ، يلبس ملابس تكل على رقة الحال " .

أما المثال الأتى فيوضح وصفاً يكثر فيه الحشو ولا يعطى معنى دقيقاً لشخصية العميل : والعميل رجل فى الخامسة والثلاثين ، أسمر الوجه ، مجعد الشعر يلبس الملابس البلدية ذات اللون المملوئ بها خطوط رفيعة بيضاء " ففي هذا التسجيل يخفى المعنى العلمى لهذا الوصف . ولو أن هناك حالات تستدعى بعض هذه الأوصاف ذات الدلالات المعينة مثل " والعميلة فى الخامسة والعشرون من عمرها ، تلبس رداء أسود ممزق وقديم . وهو وصف يدل على الفقر والتخلف أو قد يكون التسجيل هكذا : " والعميلة امرأة فى الخامسة والعشرون ، تلبس رداء أحمر منسق ، وتمسك بيدها سيجارة " .

ومهما يكن من أمر فإن الاختصاصى الاجتماعى لابد أن يراعى الإقتصاد فى الأوصاف وبحيث تهدف إلى معان عملية تمس شخصية العميل وحالته وتفيد فى

رسم صورة حقيقية عن الموقف ، هذا ويجب أن يراعى فى وصف المسكن أن يعطى صورة توضح المستويات المختلفة التى يعيش العميل تحت ظلها فليس الغرض من الوصف أن يكون " محضر جرد " لكل محتويات المسكن فبعض الطلبة الحديث العهد بالتسجيل يذكرون كل ما يرونه فى المسكن بالتفصيل فمثلا " ومسكن العميل يحتوى على ثلاث غرف يرى على يمين الغرفة الأولى كيس كبير فوقه بعض الأغراض ، وعلى اليسار سرير فوقه مرتبتين ولحاف قديم ، وفى الوجة لريكة من النوع الشعبى ، ومعلق على الجدران بعض الصور للأمرة فى مواقف مختلفة ، وأرضية الحجرة مفروشة بسجاد أحمر قديم . أما الحجرة الثانية والحجرة الثالثة أما المطبخ فهو ضيق و ... " .

مثل هذا الوصف فوق أنه ممل لطوله ويستهلك وقتا طويلا فإنه ليس له قيمة علمية . وكان يمكن أن يكون كالأتى : " مسكن العميل مكون من ثلاث حجرات خصصت للحجرة الأولى للوالدين ، والثانية للأطفال ، والثالثة للإستقبال ، وأثاث مسكن العميل يدل على مستوى إقتصادي متوسط وكفى لحاجة الأسرة .

ثم أنه من الضروري أن يتبع هذا الإتجاه أيضا فى وصف البيئة بحيث يكون له قيمة تتناسب وظروف وطبيعة الحالة . ففى حالة الحدث الجانح مثلا يمكن القول " والبيئة التى يقع فيها مسكن العميل يكثر فيها الملامى الرخيصة مثل السينما والألعاب الشعبية ، كذلك محلات تأجير المجلات أو المزارع " فهذا الوصف يبين العوامل المنتشرة والتي قد تكون ساهمت فى إنحراف الطفل . وبإختصار يجب أن يتسم التسجيل بالتركيز وتجنب الجوانب عديمة النفع .

١٠ - ينبغي ألا يطلع على سجل العميل سوى الإختصاصى الإجتماعى الذى قام بالتسجيل والمشرف عليه ومدير المؤسسة . وقد يصح فى ظروف خاصة أن يطلع عليه زميل للإختصاصى يعمل معه فى نفس المؤسسة بشرط أن يكون متصلا بالحالة كمن يبدى فيها رأيا أو أنها لها صلة بحالة أخرى مسندة

إليه ، كما يصح أن يطلع عليه إختصاصى إجتماعى آخر يعمل فى مؤسسة أخرى بشرط أن يوثق به ، ويكون ذلك لظروف ملحة تتعلق بمصلحة ما . وفى غير هذه الحالات يمكن أن يستخرج من السجل ملخصا لبعض المعلومات التى تهتم المؤسسة الأخرى لصالح العميل فى خدمة فرعية تقدمها هذه المؤسسة .

- ١١ - يجب مراعاة إستعمال الزمن فى الأفعال ويفضل إستعمال الفعل الماضى .
- ١٢ - يجب تجنب تكرار لفظ " قال " و " قلت " فهو أسلوب مسرحى لا يتفق وطبيعة دور الإختصاصى .
- ١٣ - يجب أن يحدد التسجيل فردية الحالة بظروفها الخاصة .
- ١٤ - رغم تفضيل إلترام التسجيل باللغة العربية المبسطة والمتداولة فمن المفضل أن يتضمن عبارات مختارة من العميل أو الإختصاصى كما هى ، ويكون لها دلالات مهنية خاصة . مثل ذكر عبارة " ربنا هو المنتقم " أو " نصيبى كده " كعبارات تشير إلى نمط العدول أو القدرية .
- ١٥ - أن يخضع التسجيل بأساليبه المختلفة لفلسفة المؤسسة وطبيعة خدماتها .
- ١٦ - أن يتجنب العبارات الأدبية والألفاظ الرنانة والفامضة .

ملفات Files

تستخدم المؤسسات أنواعا مختلفة من الملفات تتفق وسياساتها الإدارية والتنظيمية . وبهنا هنا ملف الحالة case file حيث يخصص لكل حالة ملف خاص فى المؤسسة تحفظ به تسجيلات الحالة . وللوصول إلى ممارسة جيدة فإن المادة التى تتضمنها موضوع الملف هى :

١ - صحيفة الوجه :

وهي أول صفحة في الملف تحوى صورة مصغرة - بيانات مختصرة عن العميل والحالة .

٢ - حقائق : facts

لتساعد ذاكرة الإختصاصى وتمده بمصدر للمعلومات، وتعرض هذه الحقائق في صحيفة الوجه أو في صحيفة التاريخ الإجتماعى أو تقارير الخبراء والمختصين .

٣ - المادة التشخيصية : diagnostic material

ويدون فيها الإختصاصى الاجتماعى زؤيته المهنية وتقييمه وتحليله وتفسيره عما يراه ويسمعه ويلاحظ عن العميل والمشكلة .

٤ - المادة التى تتعلق بعملية المساعدة : process material

وعنى بها الأحداث والمواقف الإجتماعية والنفسية التى يستطلعها الإختصاصى الاجتماعى ولتى تساعدنا فى تحريك عمليات التشخيص وتحديد الأهداف العلاجية وطرائقها .

٥ - الملخصات : summaries

وإذا كانت هذه المادة التى يتضمنها موضوع الملف فإن هذا الملف غالباً ما يكون على الصورة الآتية من حيث الشكل والترتيب :

- الغلاف الخارجى ولا يظهر منه إلا رقم العميل فقط .
- صفحة الوجه هي صفحة خاصة تعطى فكرة سريعة عن العميل من بيانات أولية ومعلومات عن أسرة العميل ، ووصف الحالة المعيشية للعميل ، والمؤسسات الإجتماعية الأخرى المتصل بها العميل ، ثم تشخيص موجز جداً، وأخيراً أسماء الإختصاصيين الذين قاموا بخدمة العميل .
- استمارة البحث الاجتماعى أو التاريخ الاجتماعى .
- التقارير الصحية والنفسية أو العقلية ويكون لها عادة لون مميز .

- بعض الوثائق والمستندات كشهادات الميلاد والجنسية .
- المقابلات المتعاقبة ابتداء من المقابلة الأولى وإنهاء بالختمية .
- المكاتبات الصادرة والواردة بشأن الحالة .
- تقرير خطة العلاج ، والخدمات العلاجية .
- الملخصات الدورية ، والملخصات التحويلية ، والملخص الختامي .
- الطلب المقدم ، أو خطاب التحويل ، أو صحيفة الإتهام في حالة الأحداث .

على أن هذا التركيب يختلف من مؤسسة لأخرى ، وهو لا يخرج عن كونه تنظيماً إدارياً تصنعه المؤسسة حسب الطريقة التي تسهل لها أعمالها ، وليس هناك ملف بنظام ثابت يمكن اتخاذه مثل تجميع الملفات .

الفصل الثامن

بعض الاتجاهات والمفاهيم المعاصرة
في طريقة العمل مع
الحالات الفردية

مقدمة :

تشبه أى مهنة من المهن الكائن الحى الذى تنمو خلاياه وتتجدد ، وتحل محل الخلايا القديمة التى أصبحت لا تودى دوراً بخلايا جديدة تتناسب مع مرحلة نمو جديدة يمر بها الإنسان ، وكذلك المهن لا يمكن أن تتصف بالإستاتيكية وإنما لابد أن تتصف بالديناميكية والتغير حتى تصبح المهنة جزءاً من كيان متحرك متغير تواجه جانباً من إحتياجاته المتغيرة التى قامت أساساً للتعامل معها .

وإذا كان هذا ينطبق على كل المهن بصفة عامة فإنه ينطبق على مهنة الخدمة الإجتماعية بصفة خاصة كمهنة تتعامل مع مشكلات الإنسان المتغيرة وتعمل على تنمية قدراته ليصبح قوة إيجابية قادرة على التعامل مع البيئة التى يعيش فيها وبالتالي فهى أكثر احتياجاً لهذا التطوير .

وقد مر العالم المتحضر بطفرة واسعة فى هذا الشأن ولكن علينا ونحن نتلمس تلك المعطيات العلمية الواردة إلينا من العالم المتحضر ، ألا نغض أبصارنا عما جرى حولنا فى مجتمعنا المصرى من تطورات وظواهر وقضايا . فما كان مشكلة بالأمس لم يعد مشكلة فى عالم اليوم ، وما كانت ليست بالمشكلة فى عالم الأمس أصبحت مشكلة فى عالم اليوم . يقف الزمن للمتعجل والسريع ، والغلاء ، والإنحرافات ، وأزمة الإسكان ، والإرهاب ، والزلازل ، والسرّاح السكائى ، وشيوع أشكال عديدة من الإضطرابات النفسية ، وأزمة الثقة ، والأناملية ، والقيم الدخيلة ، والبطالة ، كلها مؤشرات هامة لابد وأن توجه سياساتنا لتعليم الخدمة الإجتماعية عامة وطريقة العمل مع الحالات الفردية كطريقتها الأولى خاصة (١) .

وفيمّا إلى أهم التطورات التى شهنتها طريقة العمل مع الحالات الفردية فى الممارسة المهنية لها :-

(١) مؤتمر تطعيم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، مرجع سابق ، ص ١٧٩ .

أولاً : خدمة إجتماعية أم عمل إجتماعى :

درجت بعض الهيئات العلمية والعملية التي تعمل في الحقل الإجتماعى فى المجتمعات العربية على أن تطلق على نفسها وعلى مادة عملها مسمى " الخدمة الإجتماعية " Social work" وقد أخذ هذا المسمى فى الإنتشار فى المنطقة العربية ليصبح هناك كليات للخدمة الإجتماعية ، ومعاهد عليا ومتوسطة للخدمة الإجتماعية ، وأقسام وإدارات ومكاتب للخدمة الإجتماعية فى المجالات والميادين المختلفة ، وهكذا أصبح هذا المصطلح راسخاً فى أذهان العاملين بهذه الهيئات والمتعاملين معها. وقد تعارف الناس على هذا المصطلح ليصبح رأياً بديهياً مشتركاً ينتقل بينهم بحكم العادة ، ويسلمون به دون تمحيص ، فأصبح المصطلح يفتقر إلى الدقة التى يتميز بها المفهوم العلمى ، كما أنه قد يعطى أكثر من معنى ، حيث أنه عكس الخبرة الإجتماعية للأفراد والجماعات والمجتمعات ، وهى مختلفة .

ونأتى هذه التسمية " للخدمة الإجتماعية " ترجمة غير صحيحة لما يعبر عنه " فى اللغة الإنجليزية " " Social work " وصحة ترجمتها هو " العمل الإجتماعى " .

ويرجع منشأ التسمية الأولى فى المنطقة العربية إلى المجتمعات الأهلية فى مصر مثل جماعة الرواد وإتحاد المشتغلين بالخدمة الإجتماعية الذى أنشأ مدرسة للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية فى ١٧ أكتوبر ١٩٣٦ (المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالإسكندرية حالياً) .

وهى أول مؤسسة تعليمية وعلمية تحمل هذا المسمى . وفى سنة ١٩٣٧ أنشئت مدرسة الخدمة الإجتماعية بالقاهرة على غرار مدرسة الإسكندرية ثم تبعته إلى الجمعية المصرية للدراسات الإجتماعية . وجاءت أول تسمية تحمل هذا المصطلح " خدمة إجتماعية " عندما أنشئت وزارة الشؤون الإجتماعية فى مصر فى ٢٠ أغسطس سنة ١٩٣٩ ، ونص مرسوم الوزارة على إقامة إدارة الخدمة

الإجتماعية من بين أجهزة إدارية أخرى - وفي نوفمبر ١٩٤٦ أنشأت وزارة المعارف العمومية أول معهد عال حكومي للخدمة الإجتماعية يقبل الفتيات فقط بالقاهرة (١) .

وبعدها أخذت المعاهد العلمية والإدارات المختلفة التي تحمل مسمى " الخدمة الإجتماعية " في الإنتشار في مصر ، ثم في المنطقة العربية كالكويت والسعودية ودولة الإمارات العربية والأردن وليبيا وغيرها .

وبالإضافة إلى ما تحمله الترجمة الخاطئة لهذا المسمى " للخدمة الإجتماعية " فإن هناك أسباباً تدعو إلى تفضيل تعبير " العمل الإجتماعي " عليه :

أ - يختلف مفهوم العمل الإجتماعي Social work عن مفهوم الخدمة الإجتماعية Social Service في أن الأول أكثر دقة ومنهجية من المفهوم الثاني ، فالعمل الإجتماعي مجال مهني متخصص يقوم على أساس من القيم Values ، والأغراض Purpose ، والمعارف Knowledge ، والطرق Methods ، والتصدق " الإعراف المجتمعي " Sanction . أما الخدمة الإجتماعية Social Service فهي أي عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات الأفراد الآخرين المادية والمعنوية ، وتنقسم الخدمات إلى نوعين ، الخدمات العامة Public Services كالخدمات التعليمية والصحية والإجتماعية وتؤديها الدولة غالباً من خلال مؤسسات الرعاية الإجتماعية بقطاعها الحكومي والشعبي . ويمكن أن يكون تقديم هذه الخدمات جزءاً من نشاط الاختصاصي الإجتماعي الذي يعمل في مؤسسات الرعاية الإجتماعية ، حيث يسعى الاختصاصي فيها إلى زيادة

(١) محمد كامل البطريق ، حسن طه أبو الفضل ، مدخل الخدمة الإجتماعية ، دراسة تحليلية لدور الخدمة الإجتماعية في المجتمع الإشتراكي . مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، تاريخ غير مبين ، ص ١٠٠ -

فاعلية هذه الخدمات وتوجيهها مستخدماً في ذلك أسلوباً مهنياً مميزاً .
والنوع الثاني من الخدمات هو الخدمات الشخصية ، وتشمل خدمات
المطاعم ، المعاهد ، والفنادق ، والخدمات التي يقدمها الأفراد طواعية
وبدون مقابل أو بمقابل إلى أشخاص آخرين (١) .

ب - التعبير الشائع " خدمة إجتماعية " فوق أنه مضلل Misleading كما
ذكرنا فإنه أيضاً يساء استخدامه Misused . فقد أدى المفهوم التقليدي "
الخدمة الإجتماعية " إلى الخلط بين الطبيعة المهنية لعمل الاختصاصي
الإجتماعي ، وبين ما يمكن أن يقدمه أى شخص لأى شخص آخر بطريقة
عشوائية وغير منظمة . وقد يكون ذلك من بين الأسباب التي وضعت مهنة
العمل الإجتماعي في مركز متدنٍ بالنسبة إلى المهن الأخرى في المجتمع
العربي بصفة عامة ، وفي مصر بصفة خاصة .

وما بنى على خطأ فهو خطأ ، فقد دعت هذه التسمية الخاطئة بعض الناس
لأن يطلق مسمى " الخادم الإجتماعي " على الاختصاصي الإجتماعي وهو أمر غير
موضوعي وغير مناسب (٢) .

كما أن الخطأ في هذه التسمية يستتبعه أخطاء أخرى في مسميات طرق
العمل الإجتماعي Methods of Social work فقد شاع استخدام تعبير خدمة

(١) أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية (إنجليزي - عربي - فرنسي) بيروت ، مكتبة
البنان ، ١٩٧٧ .

(٢) أحمد زكي بدوي ، أصول الخدمة الإجتماعية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ١٩٤٧ ، وتشير كلمة خادم
إلى الموظف الحكومي وذلك كما في حالة استخدام عبارة خادم عام " Publicservant " وخادم منى
" Civilservant " والمهم في الأمر أن القاموس الذي رجع إليه المؤلف في هذا الصدد لا يحتوى على
عبارة " خادم إجتماعي " Social Servant مثلاً ولكنه يحتوى على عبارة " Social worker " التي
يرادفها في لغتنا العربية الاختصاصي الإجتماعي ، أنظر في هذا الصدد إلى

- Webster's New world Dictionary of the American Language. Second College
Edition, 1976.

الفرد على المصطلح Case Work ، وخدمة الجماعة Group work ، وخدمة المجتمع على Community work . والترجمة الصحيحة لهذه المصطلحات هي العمل مع الحالات الفردية ، العمل مع الجماعة ، العمل مع المجتمع ، أو تنظيم المجتمع ، على التوالي .

جـ - يدافع البعض عن التسمية التقليدية " الخدمة الاجتماعية " بدعوى أننا إذا أخذنا بالمفهوم الصحيح " العمل الإجتماعى " فإنه سينشأ عن إستخدامه نوع من الخلط بين المفهوم وبين ما يطلق عليه البعض - وخاصة المهتمين بتنظيم المجتمع - بالعمل الإجتماعى Social Action وهو من بين أنواع وأنشطة الاختصاصى الإجتماعى ويرى هذا الفريق أنه لكى نفرق ونميز بين المفهومين فيجب علينا الأخذ بالمفهوم التقليدى " الخدمة الاجتماعية " .

وفى رأى المؤلف أن ترجمة مصطلح Social Action إلى " عمل إجتماعى " هي أيضاً ترجمة تنقصر إلى الدقة ، ويفضل المؤلف إستخدام مصطلح الفعل الإجتماعى أو الحركة الإجتماعية لهذا المصطلح بدلاً من العمل الإجتماعى . كما يدافع البعض عن بقاء المسمى التقليدى بدعوى أنه قد إنتشر وأصبح من الشيع فى المنطقة العربية وأصبح متعارفاً عليه لدرجة يصعب معها تغييره إلى مصطلح " عمل إجتماعى " . ولكن يمكن القول بأن الدينامية هي سمة العلم ، والتغيير من ملامح المجتمعات ، والعمل الإجتماعى مهنة حديثة ، ومن حقها علينا أن نصحح مسارها حسب المعطيات العلمية والمتواضعات المستحدثة ، والوقائع الإجتماعية ، ولابد من تغذية رجعية Feedback لكل ما يقبله الجسد المهنى من امتصاص ينميه ويرعاه .

ثانياً : إتساع دائرة ونطاق الدور المهني لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية (١) :

فمع الزيادة المضطردة فى أعداد الممارسين من إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية أصبح فى الإمكان لرتياد مجالات جديدة والتعامل مع قطاع عريض ومتنوع من المشكلات والحالات والتي تبرز من بينها الأمراض النفسية والعقلية ، الإغائة والطوارئ ، المدمنون والشواذ ، العنف والإرهاب ، المحتضرون وحاملى أمراض الموت من سرطان وفشل كلوى ونقص المناعة المكتسب وأمراض الشيخوخة المتأخرة ، والعمل مع المسافرين ، والعمل فى مجال الفنادق والسياحة ، والعمل فى العيادات الخارجية وغرف الطوارئ والعناية المركزة . كما أصبح لإختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية دور مهم أيضاً مع النوابغ والمتفوقين دراسياً والموهوبين وأصحاب القدرات والملكات الخاصة .

ومن الأمور المهمة التي ينبغى الإشارة إليها والتأكيد عليها أن إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية لا يتعامل مع العميل على مستوى التجريد وإنما يتعامل معه كما هو فى الواقع ومن كافة مظاهر حياته ، وهذا يعنى أن الإختصاصى مطالب بالتعامل مع الموقف برمته ، مثال ذلك الإختصاصى الإجتماعى الذى يعمل فى المدرسة عليه أن يتعامل مع كافة المشكلات التي لها علاقة بالتحصيل الدراسى للطلاب سواء كانت مشكلات أسرية أو صحية أو إقتصادية أو نفسية أو سلوكية إلخ .

ولم يعد دور الإختصاصى الإجتماعى قاصراً على العمل داخل المؤسسة وإنما أصبح له دور كذلك خارج المؤسسة من خلال ربط المؤسسة بالمجتمع المحلى ومؤسساته وموارده وجعلها متاحة لقائدة العميل .

(١) هذا الجزء مقتبس مع التصرف من كتاب خدمة الفرد للدكتور / عبد المنعم المنهورى ، كفر الشيخ ،

كما أصبح دور الاختصاصى الاجتماعى لدخل المؤسسة متعدد الجوانب والأبعاد ، ونوضح ذلك بمثال لدور الاختصاصى الاجتماعى العامل فى المجال الطبى .

فهو قبل العلاج : يقوم بتقديم المشورة والمساعدة المهنية للمريض وأسرتة لمواجهة المشكلات المرتبطة بشكل مباشر بترتيبات وظروف دخول المستشفى للتنويم .

وهو أثناء العلاج : يقوم بدور حيوى حيث يقدم مجموعة من الخدمات الفردية والجماعية التى يظلب من بينها دراسة العوامل النفسية والاجتماعية المرتبطة بالمرض وتؤثر على استجابة المريض للعلاج والتى قد تكون سبباً فى إحداث المرض أكثر من كونها نتيجة له .

وهو بعد العلاج : يقوم بالتخطيط لخروج المريض من المستشفى وما تتطلبه حالته من رعاية فى فترة النقاهة لضمان عدم إنتكاس الحالة ثم لضمان تقديم نتائج العلاج الذى تم فى المستشفى ، مع مساعدة الأسرة على تنفيذ الإحتياجات الواجبة وزيادة فعالية خدمات التمريض المنزلى فالعلاج الذى وضعه الطبيب يتم تنفيذه فى المنزل .

ثالثاً : الإهتمام بإقتصاديات طريقة العمل مع الحالات الفردية :

وذلك بهدف تقديم أفضل خدمة فى أسرع وقت وأقل جهد وتكلفة وذلك من

خلال الآتى :

- أ - توسيع نطاق التعامل بالإعتماد على المقابلات الجماعية والتعامل مع الجماعات الصغيرة أو الأسرة ككل أو عدد كبير من أفرادها .
- ب - توسيع نطاق ومساحة العملية العلاجية حيث بدأ الاختصاصيون الاجتماعيون يمارسون العلاج منذ اللحظات الأولى لإتصالهم بالعملاء ،

ويكون فى الإمكان بعد ذلك الحصول على البيانات المطلوبة وصولاً إلى تقدير الموقف . ومن ثم يكون العلاج النهائى . فالهدف الرئيسى لعملية الدراسة والتشخيص هو التخطيط الجيد للعلاج وبناء الإستراتيجيات الخاصة بالتدخل العلاجى المناسب .

ج - أصبح للإختصاصيين الإجتماعيين دور بارز فى تسويق الخدمة الإجتماعية كمصدر مهم من مصادر التمويل للمؤسسة . مثال ذلك قيام الإختصاصى الإجتماعى العامل فى المجال الطبى بالحصول على عقود للمستشفى مع تصميم برامج لتقديم الخدمات إلى التجمعات الكبيرة مثل برامج علاج وتأهيل إصابات العمل وبرامج رعاية المعنين ، كما أصبح له دور فى تقليل فترة التتويج فى المستشفيات إلى أدنى حد ممكن .

وغدا فى مقدور الإختصاصيين الإجتماعيين تقديم الراى والمشورة المهنية للأفراد والمنظمات كلما بدت الحاجة إلى ذلك .

د - الاتجاه المتزايد نحو الأخذ بالعلاج القصير أو المحدد : ويمكن القول أن العلاج القصير يناسب إلى حد كبير كافة المجتمعات وبخاصة المجتمعات النامية حيث قلة الإمكانيات وكثرة الحاجات وضعف خدمات المؤسسة مع رغبة العميل فى الإسراع من أجل الحصول على الخدمة .

الخصائص الأساسية للعلاج القصير :

إنفقت معظم وجهات النظر على أن هناك خصائص أساسية بصفة عامة للعلاج القصير تتمثل فيما يأتى :

- ١ - العدد المحدود من المقابلات : يعتبر عدد المقابلات من أهم المحكات التى تميز العلاج القصير عن الممتد . ففي العادة يكون عدد هذه المقابلات أقل مما يتضمنه العدد فى حالات العلاج الممتد .

ولا يدخل فى نطاق المقابلات الفردية — الإتصالات التى لا تحدث وجها لوجه مثل المكاتبات والمحادثات التليفونية (١) .

ورغم إتفاق جميع وجهات النظر على أن عدد مقابلات العلاج القصير أقل من عدد مقابلات العلاج الممتد إلا أن معظمها قد اختلف فى تحديد هذا العدد . وهذا الاختلاف يتأثر بعده عوامل منها طبيعة المشكلة — شخصية العميل — إمكانيات المؤسسة — مدى مهارة الاختصاصى — فى تفهم وتطبيق هذا النوع من العلاج .

٢ - النطاق الزمنى للعلاج : يعتبر النطاق الزمنى لومحددات الوقت هو العامل الرئيسى المميز لفكرة العلاج القصير ، فمثلاً من الممكن أن تتم أربع مقابلات خلال شهر واحد ومن الممكن أن تتم خلال شهرين . لذا فإن معظم الدراسات الخاصة بالعلاج القصير تحاول أن تربط غالباً بين عدد المقابلات والنطاق الزمنى للخدمة، ولقد أشار كل من ريد وشاين Reid and Shyne إلى أن عدد المقابلات لا يزيد عن ثمانية تقدم فى فترة لا تزيد عن ثلاثة أشهر ، بينما يرى " باراد Barad " أن عدد المقابلات لا يزيد عن إثنتى عشرة مقابلة تتم خلال ثلاثة أشهر (٢) .

ولعل فكرة ربط العلاج بنطاق زمنى محدد تحقق فوائد إيجابية منها الإختصار فى الإجراءات وتقديم المساعدة فى أسرع وقت ، وخدمة عدد أكبر من العملاء ، والتخلص من مشكلة قوائم الإنتظار للعملاء ، الذين يحتاجون إلى المساعدة — والتكليف فى الجهد والتكاليف .

(١) عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع المعاصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٩ .

(٢) فى مراجعة الدراسات التى قام بها كلاً من :

- Ried. W. and A. Chyne. Briefand Extented Casework (New York. Columba University Press, 1969).

- Howerd J. and Libbie G. Parad. Astudy of Crisisoriented planned Short term Treatment, part, Social Casework, X LIX (june 1968) .

٣ - نوعية المشكلات : يهتم العلاج القصير بطبيعة الحال بتساؤل جميع المشكلات التي يتناولها العلاج الممتد ، فلا نستطيع مثلاً القول بأن الحالات النفسية يستخدم معها العلاج الممتد ، بينما الحالات الأسرية والمدرسية يستخدم معها العلاج القصير ، فهذا افتراض لا يقوم على المنطق ، ولكن غاية ما هناك أن المشكلات التي يكون لها مواصفات معينة أكثر مناسبة لاستخدام هذا العلاج القصير ، وبمعنى آخر فإن العبارة ليست بنوع المشكلة ، وإنما بالخصائص التي تتصف بها هذه المشكلة .

ومن أهم تلك الخصائص ما يعرف بالمشكلات التي ترتبط ببؤرة محددة حيث ترى بعض وجهات النظر أن التركيز على ذلك يحقق هدفين أساسيين : أولهما : التقليل من مقاومة العميل التي عادة ما تظهر نتيجة لتسبب جوانب العلاج والدخول في تفاصيل لا ضرورة لها .

ثانيهما : إبقاء وإختيار الجوانب الأكثر أهمية في الارتباط بالمشكلة والتركيز عليها من أجل تحقيق الأهداف العلاجية (١) .

٤ - التركيز على المقابلات المشتركة في العلاج القصير : إن أهم ما يميز للمقابلات المشتركة أنها تعطي الفرصة للإختصاصي لكي يلاحظ طبيعة العلاقات بين أفراد الأسرة وأسلوب التعامل القائم بينهم ، فالمقابلات الفردية تمثل وحدات منفصلة أما المقابلة المشتركة فتعمل على جمع هذه الوحدات المنفصلة في محاولة للتنسيق بين جهودها .

(١) حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص من ٣١٧ -

رابعاً : النزعة المتزايدة نحو التخصص :

كان الغالب فى ممارسة طريقة العمل مع الحالات الفردية أنها تمارس بشكل عام وفق المجال الذى تمارس فيه ، ولكن برزت فى الآونة الأخيرة نزعة شديدة نحو التخصص داخل المجال .

فى مجال الإحتراف والجريمة مثلاً أصبح هناك متخصصون للعمل مع إبحراف الصغار ومتخصصون للعمل مع إبحراف الكبار ، كما أصبح هناك متخصصون للعمل فى مجال التعرض للإبحراف، وآخرون يعملون فى مجال الوقاية أو مع حالات العود إلى الإبحراف . ليس هذا فحسب بل أصبح هناك متخصصون للعمل مع إبحرافات بذاتها كالسرقة أو القتل أو الإغتصاب وما إلى ذلك . وفى المجال الطبى أصبح هناك متخصصون يعملون مع المحتضرين ، وآخرون يعملون مع المرضى بأمراض مزمنة أو الأمراض المتوطنة والمعدية ، أو حالات البتر والإستئصال أو فى مراكز التأهيل .

خامساً : الإستفادة من وسائل التقنية والتكنولوجيا :

فلقد بدأت طريقة العمل مع الحالات الفردية فى كثير من المجالات تستخدم أجهزة الكمبيوتر لتخزين وحفظ المعلومات المتصلة بالحالة ، بدلا من الملفات التقليدية ، ويساعد هذا الإجراء على سرية البيانات والحصول عليها عند الطلب بيسر وسرعة مع تسهيل عملية متابعة الحالات وتحويلها .

وتبذل الآن محاولات جادة من قبل إختصاصى طريقة العمل مع الحالات الفردية لتصميم وإعداد برامج لوضع الإحتمالات التشخيصية وأفضل الأساليب المناسبة لعلاج كل حالة على حدة .

وغدت الوسائل السمعية والبصرية من الأدوات التى تلعب دوراً هاماً فى إقناع المرضى بإجراء التدخل الجراحى ، وإقناع المدمن بالإقلاع عن الإدمان .

وفي بعض مؤسسات الأمل تستخدم الآن أجهزة تحول نبضات الصوت إلى إشارات ضوئية تظهر على شاشة أمام الأصم الأكم تساعد على التحكم في الصوت ومعرفة كيفية إخراج الكلمات بطريقة صحيحة .

سادساً : التوجيه الإسلامي لطريقة العمل مع الحالات الفردية :

تبذل الآن محاولات جادة ومخلصة في الوطن العربي والإسلامي من أجل التأصيل أو التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية بطرقها ومجالاتها المختلفة . ويعرف التوجيه الإسلامي للخدمة الاجتماعية بأنه عملية بلورة أبعاد التصور الإسلامي للطبيعة البشرية والسنن النفسية والاجتماعية التي تحكم السلوك البشري والتنظيمات المجتمعية وكذلك لعوامل المشكلات الفردية والاجتماعية واستخدام هذا التصور لتفسير الحقائق العلمية الجزئية التي تعتمد عليها المهنة .

ويتطلب التأصيل الإسلامي للخدمة الاجتماعية الآتي :

- أ - فهم وإستيعاب العلوم الحديثة في أرقى حالات تطورها والتمكن منها وتحليل واقعها بطريقة نقدية لتقدير جوانب القوة والضعف فيها من وجهة نظر الإسلام .
- ب - فهم وإستيعاب إسهامات التراث المنطلق من فهم المسلمين للكتاب والسنة في مختلف العصور ، وتقدير جوانب القوة والضعف في ذلك التراث في ضوء حاجة المسلمين في الوقت الحاضر وفي ضوء ما كشفت عنه المعارف الحديثة .
- ج - القيام بتلك القفزة الابتكارية الرائدة اللازمة لإيجاد " تركيبة " تجمع بين معطيات التراث الإسلامي وبين نتائج العلوم العصرية بما يساعد على تحقيق غايات الإسلام العليا .

وبحمد الله وتوفيقه قطع التوجيه الإسلامى للخدمة الإجتماعية بعلمة وطريقة العمل مع الحالات الفردية بخاصة شوطاً كبيراً إلى الأمام ، وبدأت جهود التوجيه الإسلامى تؤتى أكلها فى صور كتابات نظرية ودراسات ميدانية ومواقف تجريبية . ومن المتوقع بلإن الله تعالى أن يحقق هذا الإتجاه قفزات واسعة ، وإنتشاراً مأمولاً فى المستقبل القريب .

الفصل التاسع

طريقة العمل مع الحالات الفردية في المجال المدرسي

- المبحث الأول : إعتبرات نظرية في المجال المدرسي .
- المبحث الثاني : نماذج عملية للمجال المدرسي .

مقدمة :

ولدت الخدمة الإجتماعية كمهنة بين رحم المجالات المختلفة حيث نشأت الخدمة الإجتماعية نتيجة للممارسة الميدانية فى عدة مجالات ثم تجمعت هذه الممارسة فى مهنة واحدة . ويعتبر المجال الأسرى من أوائل المجالات التى دفعت بالخدمة الإجتماعية كمهنة علمية حيث أقامت جمعيات تنظيم الإحسان مدرّس باسم مدارس الأعمال الإنسانية التى تحولت إلى خدمة إجتماعية وتم تعديل برامجها بما يتناسب ومتطلبات مجالات الرعاية الإجتماعية المتطورة .

وفى عام ١٩٠٦ استخدم المدرّس الزائر فى الحالات المدرسية، وفى عام ١٩٠٩ اقترحت سيمكوفتش Simkhovitch أن يستخدم ما يسمى بخدمة الفرد مع الأسر التى تخدمها المحلات الإجتماعية ، كذلك تدعمت طريقة العمل مع الحالات الفردية من خلال تعامل الاختصاصيين الإجتماعيين مع غيرهم ممن يتعاملون مع الأمراض النفسية والإجتماعية ، ومن خلال العمل فى المجال الطبى تدعمت الخدمة الإجتماعية حيث اتفقت مستشفى بوسطن مع كلية سميت على افتتاح مدرسة لتدريب الاختصاصيين الإجتماعيين لتأهيلهم للعمل مع الجنود المصابين . ولم تكن مؤسسات العلاج النفسى وحدها هى التى تستخدم الاختصاصيين الإجتماعيين فى ذلك الوقت على أنهم إختصاصيون خدمة فرد بصفة عامة بل كان يشار إليهم على أنهم إختصاصيون خدمة فرد فى المجال الأسرى أو فى مجال الطفولة أو فى المجال النفسى وما إلى ذلك . /

وفى نطاق مجال رعاية الشباب قامت المحلات الإجتماعية فى إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية لخدمة عملائها فى جماعات على الرغم من وجود طريقة علمية تستخدم فى العمل مع تلك الجماعات . ولقد عملت فى هذا المجال جمعيات الشبان المسيحيين فى الولايات المتحدة الأمريكية ١٨٥٨ . ولم تكن الجهود المبذولة فى الجمعية قد تطورت بعد إلى طريقة علمية تستخدم فى العمل مع تلك

الجماعات ثم توالى إنشاء المؤسسات التي ترعى الشباب فى الولايات المتحدة مثل
أندية الصبيان ١٨٩٦، وأندية 4.H Clubs، وجمعيات الكشافة ١٩١٠. وفى عام
١٩٣٣ أُنشئت مدرسة العلوم الإجتماعية التطبيقية بجامعة ويسترن ريزيرف
Western Reserve أول دراسة علمية للعمل مع الجماعات وأسمتها طريقة خدمة
الجماعة. كذلك قامت مدارس جمعية الشبان المسيحيين بتدريس الطريقة منذ ذلك
التاريخ.

كذلك ترجع الأصول الأولى لطريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الإجتماعية
إلى جمعيات تنظيم الإحسان فكان من أهداف تلك الجمعيات التنسيق بين الهيئات
التي تمد المعوزين بالمعونات المادية حتى لا تتكرر تلك الإعانات^(١).
ومن خلال التطور الذى طرأ على للخدمة الإجتماعية عالمياً ومحلياً نرى
أن الخدمة الإجتماعية يجب أن تعمل بطرقها الثلاث بطريقة متكاملة فى كل
الجوانب التى تقوم عليها المهنة من أسس نفسية وأساليب تعامل مع الوحدات
المختلفة وفلسفة ومبادئ ومعايير أخلاقية. بل يجب أن يكون التكامل أيضاً بين
المجالات المختلفة ولذلك فالإختصاصى يراعى التكامل ليس بين الطرق المهنية فقط
بل فى استخدام المنهج العلمى فى البحث والدراسة مستعيناً بوسائل البحث العلمى
المستخدمة فى الخدمة الإجتماعية. ولا يمكن لإختصاصى إجتماعى أن يمارس فى
مجال من المجالات إحدى طرق الخدمة الإجتماعية دون الإستعانة بالطرق الأخرى
وذلك لإعتماد الوحدات التى يتعامل معها سواء كان فرد أو جماعة أو مجتمع على
بعضها البعض الأمر الذى يتطلب من الإختصاصى أن يكون مؤهلاً من خلال
الإعداد النظرى والتدريب الميدانى الجيد للتعامل مع المجالات المختلفة بطريقة

(١) مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر، مرجع سابق، ص ١٥٣ - ١٥٤.

تكاملية يمكنه من تقديم أفضل خدمة لعملاء المؤسسات التي تقوم فيها هذه المجالات المختلفة (١) .

وتستند الممارسة في مختلف مجالات الخدمة الاجتماعية على مبادئ عامة هي (٢) :-

- ١ - يجب تحديد الخصائص النفسية الاجتماعية للإحتياجات الإنسانية التي تتدخل للخدمة الاجتماعية لإشباعها في كل مجال حتى تستطيع المهنة أن تقوم بدورها بنجاح في هذا المجال .
 - ٢ - تتماشى أهداف الخدمة الاجتماعية مع أهداف المنظمات التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية والعاملة في مجال معين .
 - ٣ - يجب أن تحافظ الخدمة الاجتماعية وتتمسك بأهدافها العامة عندما تعمل في مجال معين وإلا فقدت كينونتها .
 - ٤ - تتمركز عمليات الخدمة الاجتماعية حول الإحتياجات الإنسانية التي يضمها المجال وتتعامل مع الخصائص النفسية والاجتماعية لتلك الإحتياجات .
 - ٥ - تتعاون الخدمة الاجتماعية ضمن فريق من مختلف المهن والتخصصات العاملة في المنظمات التي تخدم في مجال معين بالإضافة إلى التعاون مع منخذي القرارات في تلك المنظمات .
- وتتسم الممارسة الميدانية للخدمة الاجتماعية في المجالات المختلفة بما يلي (٣) :-

(١) مؤتمر تنظيم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٥ - ١٥٦ .

(٢) مؤتمر تنظيم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٦ .

(٣) مؤتمر تنظيم الخدمة الاجتماعية والمتغيرات المعاصرة في مصر ، مرجع سابق ، ص ١٥٦ - ١٥٧ .

- ١ - وجود مشكلة نابعة عن موقف أو ظاهرة إجتماعية وتعتبر تلك المشكلة نقطة البداية في تكوين مجال الممارسة الميدانية ، إذ أن الأنظمة الاجتماعية لا تنشأ إلا لتعمل لإشباع إحتياجات إنسانية . وتولد المشكلة عن إحتياجات إنسانية غير مشبعة ويتفهم المجتمع ضرورة العمل لإشباعها .
 - ٢ - وجود نسق من الخدمات المنظمة ويتكون هذا النسق من منظمات إجتماعية وبرامج عمل ومهن ، ويختلف هذا النسق من مجال لآخر من حيث طبيعة ونوعية منظماته الاجتماعية وبرامجه والمهن العاملة فيه .
 - ٣ - كما تتميز ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجال ما عن ممارستها في المجالات الأخرى من حيث نوعية القاعدة العلمية ومناهج التدخل المهني المستخدمة . وقد تتداخل بعض هذه العناصر في عدة مجالات كما أنها قد تختلف من حيث الدرجة في مجال دون الآخر .
 - ٤ - هناك إتجاهات إجتماعية نابعة عن المجتمع نفسه إزاء الإحتياجات والمنظمات العاملة في كل مجال بحيث تتكون مجموعة من القيم والمعايير الاجتماعية إزاء كل مجال حسب إتجاه المجتمع إزاءه .
 - ٥ - تختلف خصائص العملاء الذين يضمهم كل مجال وأنماطهم السلوكية عنهم في مجالات أخرى .
- وسنتناول في هذا الفصل أحد المجالات الهامة التي تعمل فيها الخدمة الاجتماعية في مبحثين يناقش المبحث الأول بعض الإعتبارات النظرية في المجال المدرسي. أما المبحث الثاني فيتناول نماذج عملية للمجال المدرسي .

المبحث الأول طريقة العمل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى

كشفت البحوث العلمية الطبية والنفسية والإجتماعية عن أهمية مراحل النمو فى تكوين الشخصية الإنسانية ومآلها من آثار تنعكس فى تصرفات الأفراد وسلوكهم ، ومن هنا كانت هناك أهمية للعناية ببرامج الرعاية الإجتماعية فى مراحل التعليم المختلفة نظراً لأن المدرسة هى البيئة النائية التى يكتسب الفرد من خلالها كثير من السلوك والعادات والتصرفات كما أنها تلعب دوراً أساسياً فى عمليات التطبيع والتنشئة الإجتماعية .

وبالتدرج بدأ الاهتمام بترديد نحو رعاية الطلاب منذ أن كشفت بعض الملاحظات العلمية فى هذا الميدان أن التلاميذ الذين يعانون من بعض المشكلات والصعوبات والمحرومين لا يستطيعوا أن يستفيدوا الإستفادة المطلوبة من المناهج التعليمية .. وتمثلت الإستجابة لذلك التنوع من الإحتياج فى توفير الاختصاصيين الإجتماعيين والاختصاصيين النفسيين والمرشدين والموجهين ومختلف الخبراء من أجل مساعدة التلاميذ نوى المشكلات التى تعوقهم عن التحصيل الدراسى . وهذا النحو المتردد أدى إلى ضرورة الإهتمام بإدخال الخدمة الإجتماعية المدرسية كمهنة يمكنها المساهمة بدور فعال فى نسق الرعاية الإجتماعية للطلاب (١) . بحيث تعمل على إزالة العقبات التى فى ذات الطالب ، أو فى أسرته أو فى مدرسته والتى تعوق تحقيق هدف المدرسة المتمثل فى التعليم والتنشئة ، وذلك فى حدود إمكانيات المدرسة وفلسفتها وإمكانيات البيئة المتاحة .

(١) السيد رمضان ، مدخل فى مملوست خدمة الفرد (النظرية والتطبيق) ، مرجع سابق ، ص ٢١٥ .

- ويمكننا أن نميز بين المشكلات الفردية الخاصة بالطلاب كالتالى (١) :
- ١ - تلميذ مضطرب الشخصية (سلوكياً أو نفسياً أو عقلياً) فمشكلته تقع فى (ذاته) داخل المدرسة كما هى خارجها قبل وبعد الإلتحاق بها بل ستظل تلازمه هذه السمة المضطربة ما لم يتم علاجها .
 - ٢ - تلميذ مشكل فى تكيفه الدراسى - تحصيلاً أو سلوكاً أو خمولاً - رغم أنه غير مشكل فى أسرته بل عادى خارج سور المدرسة .
 - ٣ - تلميذ مشكل أحياناً ، مشكلاته عارضة تتكرر بفعل ظروف خارجية أسرية أو مدرسية أو بيئية .
 - ٤ - تلميذ يعانى من أمراض جسمية خاصة تنوق تكيفه الدراسى .
- ومظاهر مشكلات هؤلاء التلاميذ قد تظهر فى كثرة الغياب عن المدرسة أو التأخر عنها . وكذلك مشكلة التأخر الدراسى التى تعتبر من المشكلات الشائعة وخاصة فى المراحل التعليمية الأولى . ومشكلات الهروب من المدرسة سواء كان هروب الطالب من المدرسة كلها ، أو من بعض الحصص فيها ، هناك أيضاً العديد من المشكلات السلوكية والنفسية التى يكثر إنتشارها بصفة خاصة بين تلاميذ المدرسة الإعدادية والثانوية ومنها السلوك العدوانى والإنطواء على النفس . ومن ضمن المشكلات التى قد تواجه الطلاب مشكلات العجز الإقتصادى ورغم أن المدرسة ليست مؤسسة للعون الإقتصادى وأنه ليس بها موارد تسمح بهذا العون فى كفاية تامة . إلا أن بعض الحالات قد تواجه محناً طارئة أو كوارث مفاجئة يترتب عليها مشكلات تمنع تحصيل الطالب الدراسى . وفى مثل هذه الحالات فقط يجوز مساعدتها مؤقتاً حتى تواجه آثار النكبة وتخفف من آثارها .

(١) أميرة منصور يوسف على ، الخدمة الإجتماعية تربوياً وتطبيقياً - دار النصر ، القاهرة ، ١٩٩٣ ، ص ٩٠ - ٩١ .

المحددات التي تحكم دور الممارس المهني (الإختصاصي الإجتماعي المدرسي) (١) :

١ - الإختصاصي المدرسي هو أساساً جزء من العملية التعليمية ودوره هو تذليل العقبات التي تعوق الطالب عن التحصيل الدراسي . فهو يمارس خدمة إجتماعية في مؤسسة ثانوية وليست أولية ودوره قاصر على هذه المشكلات التعليمية ولا يجب أن تتعدى هذه الحدود .

٢ - تأسيساً على ذلك فخدماته معروضة ومفروضة معاً طالماً أنه مسئولاً عن كفاءته العلمية والتربوية وعليه أن يسعى ويقترح المشكلات دون انتظار لتعرض عليه .

٣ - الإختصاصي المدرسي يمتد عمله ليكون معلماً ورائداً وموجهاً وإختصاصياً نفسياً ومختبراً للمقاييس الفعلية ولقد يمتد في المناطق النائية إلى أن يقوم بنفسه بالعلاج النفسي لبعض الحالات الممكن علاجها .

٤ - التركيز على العلاج القصير والجمعي كأسلوبين عمليين للعلاج وخاصة المدرسة فهي بيئة تربوية متعددة الأنشطة وأعداد طلابها دائماً كبيرة .

٥ - وتتميز طريقة العمل مع الحالات الفردية المدرسية بمجموعة من المفاهيم الخاصة أهمها (٢) :

١ - المشكلة المدرسية هي دائماً عرض لمشكلات أخرى أسرية أو اقتصادية أو بيئية أو ذاتية ... الخ .

٢ - العلاج الفردي يجب أن يكون علاجاً جماعياً يتعاون فيه الإختصاصي مع أسرة المدرسة المتدخلين بالتلميذ في أغلب الحالات .

(١) أحمد رمضان ، مدخل في ممارست خدمة الفرد " النظرية والتطبيق " مرجع سابق ، ص ٣٢٩ ..

(٢) أميرة منصور يوسف ، الخدمة الإجتماعية تربوياً وتطوياً ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

- ٣ - السرية كقيمة في طريقة العمل مع الحالات الفردية المدرسية هي دائماً سرية جماعية .
- ٤ - الحرية أو ما يطلق عليه بحق تقرير المصير هي دائماً حرية مقيدة بصالح الفرد والأسرة والمدرسة .
- ٥ - المبادرة والسلطة والعقاب والعلاقة الوالدية من المفاهيم الأكثر شيوعاً في المدرسة وخاصة مع الطلاب المشكلين نوى الاتجاهات الإيجابية .

A أهم المؤسسات المعاونة للمدرسة في تأدية أدوارها ووظائفها :

يعمل الاختصاصي الإجتماعي بالمدرسة مع الحالات الفردية المختلفة ، منها المستمرة ومنها المؤقتة ومنها البسيطة التي تحتاج جهداً عادياً ومنها ما هي عميقة تحتاج إلى مجهودات كبيرة لذلك كان على الاختصاصي أن يهتم بالتعاون مع المؤسسات الخارجية التي تساعد في العمل نظراً لكثرة عدد الحالات وعدم توافر جميع الإمكانيات داخل المدرسة .

ومن هذه المؤسسات مكاتب الخدمة الإجتماعية المدرسية التي تعمل على معاونة الطلاب في حل مشاكلهم ومعرفة أسبابها ومعاونتهم على التكيف مع الجو المدرسي والبيئة التي يعيش بها الطلاب كما تعمل على تنظيم ندوات لتوعية الطلاب ولأولياء الأمور وبنات التدريس لنشر الوعي الإجتماعي والتربوي ، والتوجيه إلى الأساليب الصحيحة في السلوك هناك أيضاً العيادات النفسية التي تختص ببحث وكراسة وتشخيص وعلاج المشكلات النفسية للأفراد عن طريق دراسة حالاتهم من جميع نواحيها وتتبع كل حالة في ماضيها وحاضرها بقصد توجيهها لخير مستقبل ممكن . ويتم ذلك بتعاون الاختصاصيين الذين يعملون بها والذين تشمل نواحي تخصصهم مكونات الشخصية كلها من بيولوجية ، وطبيعية ، ونفسية ، وعقلية وكذلك خلقية وإجتماعية .

ومن المؤسسات الأخرى الوحدات الصحية المدرسية ، والمستشفيات لعلاج الأمراض حتى لا تؤثر على حياة الطالب الدراسية أو العامة .
والوحدات الإجتماعية الضمانية للمساهمة فى صرف الإعانات المادية أو دفع مصروفات للطلاب .

ومكاتب التوجيه الأسرى التى تعمل مع الأسرة وتقدم لها الإستشارات والتوجيهات المختلفة ويمكن للإختصاصى الإجتماعى المدرسى أن يستعين بها فى تعديل إتجاهات الوالدين أو حل مشكلة الأسرة التى تؤثر على الطالب بصورة مباشرة أو غير مباشرة . وعلى قدر كفاءة الإختصاصى الإجتماعى المدرسى وقوة شخصيته على قدر ما يستطيع أن يستخدم هذه المصادر لخدمة حالاته وعلى قدر أيضاً مساعدة المدرسة وإدارتها له فى هذه الإتصالات وجذب تعاون هذه المؤسسات المختلفة من خارج المؤسسة .

- ورغم وضوح هدف طريقة العمل مع الحالات الفردية فى المجال المدرسى بل وتراكم المشكلات الفردية داخلها إلا أنه هناك عدد من الصعاب أمام ممارسة الإختصاصى الإجتماعى لدوره أهمها (١) :

- ١ - المشكلات التقليدية للخدمة الإجتماعية فى المؤسسات الثانوية .
- ٢ - استسلام بعض الإختصاصيين لأنوار مواضعة لهم فى المدرسة .
- ٣ - جمود البعض وتمسكهم بالأساليب البالية للخدمات الفردية .
- ٤ - عدم وجود فرص لإيجاد تعاون إيجابى بين الجهاز التعليمى بالمدرسة وبين الإختصاصى الإجتماعى فيها .
- ٥ - قلة الوعي الطلابى وقلة وعى أولياء الأمور بدور الإختصاصى الإجتماعى .

(١) ليرة منصور يوسف على ، مرجع سابق ، ص ١٠١ .

طريقة العمل مع الحالات الفردية الإيمائية :

لا يقتصر عمل الاختصاصى مع الحالات الفردية المدرسية من نوى المشكلات المختلفة، وإنما لابد وأن يمتد هذا العمل مع أصحاب المواهب والقدرات المختلفة لأنهم فى أمس الحاجة إلى من يتبناهم ويرعاهم وينمى لديهم هذه المواهب والقدرات .

فالموهوبين طائفتان : ذوو المواهب العلةة ويقصد بهم أولئك الذين يمتازون فى اختبارات الذكاء العام . وذوو الإستعدادات الخاصة الذين تقتصر مواهبهم على ميدان واحد أو ميادين قليلة ، كالموسيقى أو الفن (النبوغ الموسيقى ، موهبة الرسم) ، الكتابة الخلاقة ، الزعامة وحكم الناس ، أو العد السريع (جمع وضرب) ، أو لعب الشطرنج ، أو الدراسات الأكلية ، المواهب اللغوية والحسابية وما إلى ذلك .

وليس معنى هذا أن إحدى الطائفتين تتميز دائماً عن الأخرى ، بل على العكس قد يكون الشخص الواحد موهوباً فى المقترتين ، والموهوب فى إحداها يحتمل أن يكون موهوباً فى الأخرى أكثر من الشخص العادى . ودور الخدمة الإجتماعية المدرسية فى هذا الشأن ، ودور طريقة العمل مع الحالات الفردية الإيمائية ، هو إكتشاف هؤلاء الطلاب الموهوبين ومساعدتهم على الإستفادة من مواهبهم السامية (١) .

(١) أميرة منصور يوسف على ، مرجع سابق ، ص ١٠٣ .

المبحث الثاني

نماذج عملية للمجال المدرسى

إزاء الصعوبات التى واجهتها ممارسة الخدمة الإجتماعية المدرسية منذ دخولها المجال التعليمى فى أوائل ومنتصف هذا القرن ، خاصة فى مدى تبعيتها للنظام المدرسى والتربوى أو للمهنة وقيمها ، وفى تحديد علاقتها بكل من الطالب والمدرس والمدير بل والذى الذى تقع فيه المدرسة فقد اثبتت خلال السنين العشرة الماضية نماذج عملية متميزة حول فلسفة وأهداف الخدمة الإجتماعية المدرسية لكى يختار من بينها الممارس ما يتفق وطبيعة المدرسة ومستواها والذى الذى تقع فيه .
وسلمرض فى ايجاز أهم هذه النماذج بما يتفق وواقعنا فى المجتمع العربى (١) .

١ - نموذج التلميذ كعميل : Student Approach

وهو نموذج وضعه * مارفى كونسابل M . Constable يقوم على المقومات التالية :

أ - هو نموذج يعتمد على النمط التقليدى للخدمة الإجتماعية الذى يعتبر (العميل) هو الفرد صاحب المشكلة ، ولكنه هنا (التلميذ) الذى تتطلع الخدمة الإجتماعية إلى مساعدته لىا كانت المدرسة أو البيئة . فالجميع عليهم التكيف لإحتياجاته .

ب - مشكلات التلميذ هى بالضرورة مشكلات أسرية وليست مدرسية .

(١) على النين السيد محمد ، مدخل إيكولوجى للخدمة الإجتماعية المدرسية لمحو أمية الطفولة العاملة ، المؤتمر العلمى الرابع ، الأمية فى الوطن العربى التمدنى والمواجهة للأسرة والمجتمع ، المجلد الثانى ٢-٣ فبراير ١٩٩١ المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالقاهرة ، ص ص : ٤٠٧ - ٥٣٨ .

ج - الخدمة الاجتماعية عليها تطويع المدرسة والبيئة لتناسب أنماط التلاميذ وإحتياجاتهم (١) .

٢ - نموذج المدرسة كصير School Approach

وهو نموذج أدمته " جين لدبتلر " G. Ledbetler " موداه أن المدرسة هي عميل الخدمة الاجتماعية ، وعلى الجميع التكيف لمتطلباتها ، أما الطلاب والمدرسون والإدارة والمجتمع المحلي فهم عوامل فرعية عليها أن تتعدل لتناسب نظام المدرسة لتحقيق أهدفها/ ولكن المدرسة كتمسق رئيسي عليها أن تكون في حالة من التوازن النسقي الذي يتحقق إذا ما تكاملت أفعالها الفرعية .

وتتمركز هذا النموذج على المدرسة يوجه الخدمة الاجتماعية نحو الإتجاه الشمولى والوقائى الذى لا يبحث عن المشاكل الجزئية (فى الطلاب أو أسرهم) ولكن فى الإعداد الأمثل للمدرسة التى عليها أن تعد نفسها لإستقبال كافة أنماط الطلاب بمشاكلهم وإحتياجاتهم حتى تتحقق وظيفتها التربوية . ويعتمد هذا النموذج على نظرية تكامل الأنساق ، وإستراتيجية المنظمات ، والبنائية الوظيفية (٢) .

٣ - نموذج المجتمع المحلى كصير Community Model

وقد إنتهجه " سان جيرمين " كامتداد لنهجه الأيكولوجى ، باعتبر الحى هو العميل الذى منه وإليه تتحقق أهداف المدرسة . ففى الحى تكمن إرهابصات التفكير والإتحراف وعوامل التسرب والعادات المرزولة . ومن هذه الإرهابصات تنبثق المشكلات المدرسية للطلبة والمدرسة ذاتها . من ثم كان لابد للخدمة الاجتماعية المدرسية العمل على مواجهة مشكلات الحى الذى تقع فيه المدرسة سواء بالتتمية

(١) Marvery Constable : School Model of Social work . pp. 113 - 115 .

(٢) J. Ledbetler : School work . pp. 79 - 92 .

الشاملة أو التنمية الجزئية (الإنسانية أو الإقتصادية) وسبيلها إلى ذلك . البحوث العلمية والجهود الإصلاحية بالتضافر والتعاون مع الهيئات المحلية أو المركزية من خلال نموذج العمل والتخطيط الإجتماعى ومن خلال فريق عمل متكامل يجمع بين التخصصات المختلفة .

وقد قام مؤلف هذا النموذج بتطبيقه فى الولايات المتحدة الأمريكية بالمدن الفقيرة وحقق نجاحات إنعكست على انخفاض نسب إحراقات الطلاب وتسربهم .

٤ - نموذج علاجى للطلاب الخائفين من المدرسة

Social work with School Phobia

إزاء عجز النظريات التحليلية أو السلوكية أو غيرها فى مواجهة مشاكل التلاميذ الذين يظهرون خوفاً أو هلعاً من التوجه إلى مدارسهم ، بل وعجز أساليب الطب النفسى التقليدية فى علاج ما يطلقون عليه فوبياً المدارس School Phobia بالتحليل النفسى وما أشبه ، قدمت إليزابيث لاسرز E.Lassers نموذجاً علاجياً يقوم على " الحليف " المختار من الأسرة لمتابعة عمليات العلاج .

وخطوات هذا النموذج تنحصر فيما يلى :

- أ - أول خطوة هى ضرورة إجراء الفحوص الطبية والنفسية المناسبة لاستبعاد العوامل المرضية والنفسية الإكلينيكية كهستريا الخوف أو التبول اللاإرادى وما أشبه .
- ب - يختار من بين أفراد الأسرة المألوفين للطفل واحدا توجه إليه عمليات التدخل المهنى كبديل أو شريك للإختصاصى .
- ج - تنظيـم مقابلات إستهلالية مع الأسرة جميعها باشتراك (الحليف المختار) وأخرى مع (الحليف) بمفرده للإتفاق على الخطة .

- د - تشمل الخطوة أولاً التعامل العاطفى (ليس العقلى) مع الطفل ، بالتشجيع والتدعيم والإثابة لكل خطوة تدمية من خلال الحليف والإختصاصى .
- هـ - يلى ذلك حدث الطفل لإجتياز العقبة الأولى بالذهاب لأول مرة إلى المدرسة.
- و - تنظيم إثابة مكثفة على هذه الخطوة لضمان متابعتها .
- ز - جوائز قبول تخلف التلميذ عن مدرسته فى فترات متقطعة حسب رغبته .
- ح - فى بعض الحالات يقلل التوقف المؤقت عن متابعة العام الدراسى (١) .

٥ - نموذج الجماعة العلاجية للتلاميذ المشكلين :

إنسياقاً لنظرية فنتور Vintor عن خدمة الجماعة العلاجية ، أتمدت ليسلى روزنثال Leslie Rothenthal نموذجاً لعلاج أطفال المدارس مضطربى الشخصية أو السلوك من خلال جماعة متحركة أوتوقراطية تلتزم بنهج الجماعة العلاجية التى تختار عمداً أعضاؤها للإلتزام ببرامج سبق إعدادها ومنظمة خصيصاً لعلاج كافة عيوب الشخصية .

ويقوم برنامج الجماعة على أربعة مراحل هى :

المرحلة الأولى :

هى مرحلة إعدادية ، يتم خلالها إختيار مجموعة الطلاب الذين يشكون من مشكلات متشابهة ، كالتسرب أو العصيان أو العدوان أو الإتحراف الجنسى ويتم خلالها الخطوة العلاجية وشروطها وواجبات كل عضو ، والإتفاق عليها وعلى أهدافها .

(١) Elizabeth Lassers : working with School Phobia . pp . 805- 816 .

المرحلة الثانية :

تنظيم أنشطة تتعمد الإثارة أو التحكم أو الضبط أو الترويح حسب مشكلات الأعضاء وبرنامجها للفترة المعدة للجماعة .

المرحلة الثالثة :

عقد ندوات للمناقشة المشتركة حول سلوك كل عضو ومدى التقدم أو التأخر في هذا السلوك ، وتحري أسبابها وسماع دفاع الأعضاء عنها والتوصية المشتركة بالخطوات المقبلة

المرحلة الرابعة :

وهي المرحلة النهائية التي تتم فيها عمليات التقييم والمتابعة والتخطيط المستقبلي لكل عضو من أعضاء الجماعة وبصفة عامة ، يمثل الاختصاصي الإجتماعي سلطة (المتحكم) والوالد في نفس الوقت ، كما يمثل سلطة الخبير والمعلم والمعالج من خلال ممارسة ملتزمة بالضبط والنظام في جسم نام (١) .

(١) Leslie Rothenthal : Social work with Acting - out Students in High Schools in: Francis Turner. Op . pp . 15 - 18 .

الملاحق

الملاحق

بعض نماذج الأساليب القياسية

أولاً : مقياس لقياس شخصية العميل :

وهى مقياس عامة لا تلتزم بنظريات الشخصية المتباعدة (تحليلية أو سلوكية مثلا) يمارسها الاختصاصى إذا ما استدعى الموقف ذلك وخاصة المواقف المعقدة التى عجزت ملاحظاته الإنطباعية عن وضع تفسير منطقى لسلوك العميل أو إضطراباته .

١- مقياس كفاءة العميل والثقة فى قدراته :

Effiecnecy of self - reinforcement (F.S.R.Q)

إلاين هيبى Elaine Heiby

وهو أكثر صلاحية لحالات تلاميذ المدارس الخاملين ، أو الفاشلين ، أو الأزواج دائمي الشكوى والمتخاذلين خاصة من يسرفون فى الحيل الدفاعية .
هدف القياس : تحديد موضوعى لمدى تمتع العميل بإيجابية التحرك والثقة فى الذات .

محاور القياس : الدرجة المرتفعة تقبى مدى تأصل هذه القدرة ، والمنخفضة تقبى ضعفها .

تقنين القياس : طبق على ٤٠٠٠ من مرتادى مؤسسات الرعاية الإجتماعية من مختلف الطوائف والعمال والجنسيات فى ولايات أمريكية .
وأجريت له اختبارات لقياس الصدق والثبات : (٩٢٪ ، ٨٧٪) .
الإطار المرجعى : نظرية (سربان) للشخصية ، والإكتئاب (لإيسن) ، والعقاب الذاتى (إرش Rush) ، وغيرهم .

محتوى القياس : إحتوى القياس على ٣٠ سؤال ، تتضمن أسئلة إيجابية وسلبية حول ظاهرة " الكفاءة " وتحسب بمعايير من : صفر إلى ٣

كمترج لموقف كل سؤال . وتجمع الدرجات ، السلب والإيجاب
معا بحيث يمثل الرقم ٩٠ أعلى كفاءة ، وأقل من ١٦ أدنى كفاءة .

وفيما يلي أسئلة القياس :

- ضع أى من الدرجات التالية أمام العبارات الواردة فى الأسئلة التالية ، والتي
ترى إطباقك عليها وبمعدلاتها المختلفة :-

٠	- لا تنطبق كلياً على حالتى
١	- لا تنطبق إلا على قليل منها
٢	- أحياناً تنطبق هذه العبارة على حالتى
٣	- غالباً ما تنطبق على هذه العبارة

- ١ - عندما أفضل فى أداء واجب معين ، لا أقفد أبداً تقى فى نفسى .
- ٢ - أصر على أداء أى مهمة مملّة لإتجازها دون حاجة إلى من يدفعنى إلى ذلك .
- ٣ - لى أفكار سلبية حول إمكانيّتى . (سؤال سلبى)
- ٤ - لا أستشعر بسرعة إحساس نجاحى فى أداء مهمة معينة .
- ٥ - كثيراً ما لا أرضى عن منجزاتى لأنى طموح ونازلاً ما أحقق هذا الطموح .
- ٦ - ألوم نفسى كثيراً إذا أخفقت فى إحدى المهمم . (سؤال سلبى)
- ٧ - أشعر بالسعادة حينما أنجز أعمالاً بمفردى .
- ٨ - أحزن كثيراً على نفسى عندما ارتكب أخطاء .
- ٩ - تقى فى نفسى متباعدة بين القوة والضعف . (سؤال سلبى)
- ١٠ - أستمر بقوة إذا ما حققت النجاح فى أول الأمر . (سؤال سلبى)
- ١١ - أشعر بالإخفاق الخائق إذا لم أحقق عملى بكفاءة عالية .
- ١٢ - أتمسك بالمهمم الصعبة لأنى سوف أشعر بالقبطة عند إتجازها .
- ١٣ - لا أبلر بنقد نفسى عندما ارتكب خطأ ما . (سؤال سلبى)
- ١٤ - تقى بنفسى تشجنى دائماً على التطلع إلى الأداء الأفضل .

- ١٥- دائما أنتقد ما أنجزت حتى أحسن من أدائي في المستقبل .
- ١٦- أعتقد أن من يمدح فرداً نجح في مهمة معينة هو نوع من النفاق .
- ١٧- أشعر بالراحة عندما أمتدح أدائي بكل هدوء ودون صخب .
- ١٨- أندفع لأداء المهام المعقدة كلما توقفت لمراجعة ما أنجزته .
- ١٩- أدمع نفسي بنفسى من خلال تذكرى لنجاحاتى السابقة .
- ٢٠- أحقق مهماتى من خلال تقديرى لنفسى أولاً بأول عند كل خطوة أنجزها .
- ٢١- المبالغة فى تقدير الذات هى لون من الأنانية .
- ٢٢- أفقد نفسي بنفسى عند نقد الآخرين لى مباشرة . (سؤال سلبي)
- ٢٣- أنتقد نفسى عادة أكثر مما يوجهه الآخرون لى من نقد .
- ٢٤- أعتقد بأنى نوعية متميزة من البشر .
- ٢٥- أياً كان نقد الآخرين لى فأتى عادة أمتدح قدراتى بكل هدوء . (سؤال سلبي)
- ٢٦- أى إنجاز مهما قل شأنه يبعث فى نفسى السعادة .
- ٢٧- إذا لم أحقق دورى بكل نجاح أشعر بخيبة أمل شديدة .
- ٢٨- سأحزن كثيراً عندما أرتكب أخطاء .
- ٢٩- تحقيق سعادتى يعتمد على تقديرى لنفسى أكثر من تقدير الآخرين لى .
- ٣٠- من يباليون فى ذكر محاسنهم هم مخادعون .
- تقنين المقاييس : أقل من (١٦) يعتبر عديم الكفاءة .
- من ١٧ - ٣٠ يعتبر محدود الكفاءة .
- من ٣٠ - ٦٠ يعتبر متوسط الكفاءة .
- من ٦٠ - ٧٥ يعتبر جيد الكفاءة .
- من ٧٥ - ٩٠ يعتبر عالى الكفاءة .

مثال على تطبيق المقياس :

حول مدرس الرياضيات حالة التلميذ (أ . ي) بالصف الأول الثانوى ١٤ سنة إلى المشرف الإجتماعى بالمدرسة لدراسة حالته لتكرار سخرية زملائه من تصرفاته الشاذة وسلبيته ، وإضطراب حالته إذا ما سئل خلال للحصة ، فضلا عن سوء تحصيله الدراسى رغم ما يبدو عليه من مظاهر الذكاء والسلامة الصحية والعقلية والبصر الإقتصادى والإجتماعى .

بدراسة الحالة اكتشف الاختصاصى أن ظاهرة الخجل الزائد والسلبية - عامة فى كل تصرفاته ومع جميع الأساتذة بل وفى النشاط المدرسى . وهو من أسرة ميسورة الحال وأكبر أخواته ، لقى فى طفولته رعاية أسرية صارمة لتكرار إصاباته المرضية وحرص الأسرة على صحته منعه من ممارسة أية أنشطة خارجية. أكد التقرير الطبى سلامته الصحية كما أكد التقرير النفسى إعتدال ذكائه وقدراته كما شهد جميع مدرسيه بأدبه الجم وخلقه القويم رغم سلبيته وسوء تحصيله الدراسى .

أكدت ملاحظات الاختصاصى حقيقة سلبية التلميذ وإقتياده للأهداف وغياب أى طموح رغم توافر جميع الإمكانيات المؤهلة لذلك ، الأمر الذى تأكد بتطبيق إختبار الكفاءة عليه حتى يمكن أن يخطط لتعديل شخصيته السلبية من خلال الإثارة وتحديد أهداف لربية والتشجيع المناسب لتحقيقها بالتعاون مع الأجهزة المدرسية والمدرسين والأسرة .

فالمقياس حدد للإختصاصى بدقة تفسيراً لمشكلة التلميذ كإتسان سلبى فائد الثقة فى الذات باهت الطموح محدود الأهداف القربية أو البعيدة .

٢- مقياس النزعة التشاؤمية :

Pessimistic Thoughts Scale

Siteven Hollen لإستيفين هولن

إلى جانب أعراض الإكتئاب المختلفة التى يصاب بها مريض النفس والعقل (الذهان والعصاب) والتى عادة ما تعنى بها العيادات النفسية ، ومستشفيات الصحة العقلية ، هناك صفات سلوكية تتمثل فى التشاؤم والنظرة السودوية للأمر أو التردد أو الخجل أو الخوف غير المرضى ، وما أشبه تميز بعض العملاء وتلعب أدوار حاسمة فى مشكلاتهم .

والمقياس التالى يساعد الاختصاصى على قياس سمة التشاؤم إذا ما تطلبت الحالة ذلك .

هدف المقياس : تحديد مستوى النظرة التشاؤمية للعميل .

محاور المقياس : مجموع الدرجات تحدد مستوى النزعة التشاؤمية وموزعة كالتالى :

المجموع العالى من ٦٤ - ٧٩ تحدد المشاكسين - المجموع

المنخفض من ٤٨ - ٥٧ تحدد غير المشاكسين ، وبحسب المجموع

على أسس جمع الدرجات التى سجلت من (١ - ٥) أمام كل سؤال .

حسب درجة أوزان السؤال :

مطلقا (١) - نادرا (٢) - أحيانا (٣) - غالبا (٤) - دائما (٥) .

تقنين المقياس : طبق على ٣١٢ طالب جامعى بأمريكا بمتوسط عمرى ٢٠ - ٢٢

سنة متوازى مع اختبار Alfa بنسبة ٩٧٪ .

الإطار المرجعى : معهد الدراسات الإكلينيكية بجامعة تمبل بفيالاندنيا .

معامل الصدق والثبات : Validity & Reliability

تأكد من خلال مستوى الصدق الموضوعى معتمدا على مقياس

nmpi للإكتئاب غير المرضى .

أسئلة المقياس :

مستويات الإجابات :

- ١ - مطلقاً .
- ٢ - نادراً .
- ٣ - أحياناً .
- ٤ - غالباً .
- ٥ - دائماً .

ضع الدرجة من ١ - ٥ أمام العبارات التالية ثم إجمع مجموع الدرجات لتحصل على مستوى التشاؤم حسب زيادة المجموع الكلى . فالزيادة تعنى حدة التشاؤم والعكس صحيح .

الأسئلة :

- ١ - أشعر كإنى أئف ضد الحياة برمتها .
- ٢ - أنا شخص فاشل .
- ٣ - لماذا أفضل دائماً .
- ٤ - دائماً ما أقال من قيمة الآخرين .
- ٥ - لا أحد يفهمنى جيداً .
- ٦ - لا أعتقد فى قدرتى على الإستمرار .
- ٧ - أتمنى دائماً إن كنت أفضل من وضعى الحالى .
- ٨ - أنا شخص شديد العجز .
- ٩ - حياتى تسير على غير رغبتى .
- ١٠ - أشعر بخيبة أمل من نفسى .
- ١١ - لم تعد لحياتى قيمة تذكر .
- ١٢ - لم أعد أحتمل حياتى الحالية على هذا النحو .

- ١٣- لا أستطيع البدء من جديد لتغيير نفسى .
- ١٤- لست أدرى ما هو الخطأ فى شخصيتى .
- ١٥- أتمنى أن أكون شخصاً آخر .
- ١٦- أفقد القدرة على ربط الأحداث ببعضها .
- ١٧- أكره نفسى .
- ١٨- أنا شخص عديم القيمة .
- ١٩- أتمنى أن أموت .
- ٢٠- أنا حائر من نفسى ومن تصرفاتى .
- ٢١- أنا شخص فاقد .
- ٢٢- حياتى نوع من القوضى .
- ٢٣- أنا إنسان فاشل .
- ٢٤- أنا يائس من احتمالات إصلاح حالى .
- ٢٥- أشعر بأنه لا أحد يساعدنى .
- ٢٦- أشعر أن شيئاً ما يجب أن يحدث لتغير .
- ٢٧- لا بد وأن فى داخلى شئ خاطئ .
- ٢٨- مستقبلى غامض .
- ٢٩- دائماً ما أشعر بأنه لا قيمة لأى شئ فى الحياة .
- ٣٠- لا يمكن لى أن أنجز شيئاً هالماً .

مجال استخدام هذا المقاييس :

فى مؤسسة للتأهيل المهنى ولجه الاختصاصى حالة معوق مبتور المساق
يقارن كافة عمليات التأهيل رغم معيس الحاجة إليها ، ويرفض كافة المهن المتاحة
له فى المؤسسة للتدريب عليها ، بحجة أنها مهن عديمة القيمة والنفع . فشلت كافة

المحاولات لإقناعه بالإقبال على برامج التأهيل ، بل يتظاهر بالإنشغال إلا أنه يتهرب عند التنفيذ .

كان واضحاً إنقاد المعوق للأمل والطموح والأهداف لتأصل سمة التشاؤم فيه ، التى يتعين معها الإختصاصى إجراء هذا الإختبار ، لتتجه عملية المساعدة إلى مواجهة هذه النزعة أولاً قبل عمليات التأهيل الإجرائية .

٣ - مقاييس للذكاء والشخصية والميول والقدرات الخاصة واعتبار الذات .
وهى مقاييس قد يستعين الإختصاصى بها إذا ما تضر وجود المرشد النفسى أو أخصائى القياس Psychologist وهى واردة فى ملحقات هذا الكتاب .

ثانياً : مقاييس لقياس الظروف البيئية :

رغم صعوبة إستحداث مقاييس مقننة لقياس الظروف البيئية بكل تشابكاتها المعقدة ، التى تمثل ضغوطاً خارجية تلعب أدوراً هامة فى مشاكل العملاء ، كالضغوط الأسرية والإقتصادية والثقافية والإعلامية والحي والرفاق وما أشبه ، إلا أنه قد أمكن فى السنوات الأخيرة الإستقرار إلى مقاييس خاصة بمستوى التوافق الأسرى والتفكك الأسرى إطلاقاً من المعطيات العلمية المعاصرة حول مفهوم الأسرة كنسق متوازن ، ووحدة إجتماعية تتفاعل داخلها علاقات بين أدوار كل فرد من أفرادها ، فيما يحرف بقاعدة التوازن الأسرى Family equilibrium .

فيما يلى نموذج لأحد هذه المقاييس :

مقياس مدى التوافق الأسرى : (L.W.M.A.T): Marital adjustment Test

لهارفى لوك H.Locke وكلول والاس K.wallace

هدف المقياس : لقياس العلاقة بين الزوجين .

محاور القياس : الدرجة المرتفعة أقصاها ٣٥ للعلاقة الممتازة ، والدرجة المنخفضة أنها صفر للعلاقة السيئة .

تقنين القياس : طبق على ٢٠٠٠ أسرة من أسر مؤسسات رعاية الأسرة من مختلف الطوائف وتلكت مصدقيته وثبته من خلال الصدق الظاهري ومقارنته بمقياس (لورنس ووالاس) السابق تقنيه على مستوى كافة الولايات الأمريكية .

كما طبق إطار سيرمان براون للتأكد من ثبات المقياس .

الإطار المرجعي : نظرية سيرمان على التوافق الأسري وسيرمان على التكيف .

محتوى القياس : ١٥ سؤال لكل درجته ومعاييره المختلفة تشمل كافة مظاهر العلاقة الزوجية ، من العام إلى الخاص ، ووضع لكل ظاهرة (وزن) إحصائي حسب أهميته .

وفيما يلي تفاصيل المقياس :-

(١) ضع علامة على الرقم المناسب لحالتك :-

		أسرة متوافقة جداً			أسرة غير متوافقة إطلاقاً		
		لوافق تماماً	لوافق غالباً	لا لوافق لحياناً	لا لوافق كثيراً	لا لوافق غالباً	دقماً لا لوافق
(٢)	يتفق على ميزانية الأسرة	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٣)	يتفق على وسائل الترويح	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٤)	توفير المناخ العاطفي	٨	٦	٤	٢	١	صفر
(٥)	المصداقت	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٦)	العلاقة الجنسية	١٥	١٢	٩	٤	١	صفر
(٧)	المعايير للحسن والسئ	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٨)	فلسفة الحياة	٥	٤	٣	٢	١	صفر
(٩)	مدى التثبيت بالواجبات	٥	٤	٣	٢	١	صفر

(١٠) عندما يحدث نزاع بينكما ، فعادة ماينتهى إلى :

صفر

تضحية من الزوج

- ٢ توضيحية من الزوجة
- ١٠ توضيحية متبادلة بين الزوج والزوجة
- (١١) مدى مشاركة كلا منهما فى الأنشطة خارج المنزل
- ١٠ جميعها
- ٨ بعضها
- ٣ قليل منها
- صفر لا تشترك
- (١٢) هل تفضل قضاء وقت الفراغ فى
- ٢ المنزل وحيداً
- ١٠ المنزل لمشاركة الزوجة
- ١ الخروج وحيداً
- ٨ الخروج بمشاركة الزوجة
- (١٣) هل تمنيت يوماً أنك لم تتزوج إطلاقاً
- صفر دائماً
- ٣ أحياناً
- ٨ نادراً
- ١٥ إطلاقاً
- (١٤) إذا تصورت عودتك إلى وضعك قبل الزواج فهل :
- ١٥ كنت تفكر فى الزواج بشريك أو شريكة حياتك الحالية
- صفر أو الزواج بآخر أو بأخرى
- ١ أو عدم الزواج نهائياً
- (١٥) مامدى تفك فى شريك (شريكة حياتك)
- صفر لا بالمرّة

٧	نادراً
١٠	في كثير من الأحيان
١٠	في كل شيء

نتائج المقياس :

بجمع الأرقام التي حصل المبحوث عليها تكون النتائج على النحو التالي :

- ١ - إما (٩٠) درجة للأسرة الممتازة
- ٢ - أو من (٧٥ - ٩٠) للأسرة المتوافقة
- ٣ - أو من (٥٠ - ٧٥) للأسرة غير المستقرة
- ٤ - أو من (٢٥ - ٥٠) للأسرة المتصدعة
- ٥ - أو أقل من (٢٥) للأسرة المنهارة

مجالات الإستخدام :

من الأخطاء الشائعة إعتبار معايير التفكير الأسرى قياساً فقط على حدوث الطلاق أو الهجرة أو غياب أحد الزوجين أو إبحارهما كمؤشرات دالة على حدوث هذا التصدع . ولكن يغيب عنا حقيقة علمية هامة وهي أن الأسرة قد تكون أسرة مفككة ، أو متصدعة ، أو منهارة ، رغم تكامل بناءات الأسرة من الظاهر ولكنها في الواقع مجموعة من الأفراد الذين اجتمعوا تحت سقف واحد ولكنهم متنازعون ، مشتبون ، دائموا الشجار والمنزعات ، أو ما يعرف بنسق الأسرة المعتل والتي تجمع أفراداً وإن جمعهم رابطة الدم ، ولكن يعيشون بعضهم البعض على مضض compromise ولا يعيشون كوحدة مترابطة . فالمعيشة هي القبول القسري بالواقع بكل ماتحمله المعيشة من مشاعر الكراهية والنقص وعدم القبول . وهنا تتجلى أهمية إستخدام هذا المقياس .

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- ١ - أحمد زكى بدوى ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، (إنجليزى - عربى - فرنسى) ، مكتبة لبنان ، ١٩٧٧ .
- ٢ - أحمد زكى بدوى ، أصول الخدمة الاجتماعية ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٤٧ .
- ٣ - إقبال بشير ، إقبال مخلوف ، الإعتبارات النظرية لممارسة الخدمة الاجتماعية فى العمل مع الأفراد ، المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ، ١٩٨١ .
- ٤ - السيد رمضان ، مدخل فى ممارسات خدمة الفرد ، (النظرية والتطبيق) ، الإسكندرية ، ١٩٩٢ .
- ٥ - أميرة منصور يوسف على ، الخدمة الاجتماعية تربوياً وتعليمياً ، دار العصر ، القاهرة ، ١٩٩٣ .
- ٦ - جلال الدين عبد الخالق ، المدخل فى العمل مع الحالات الفردية ، المكتب الجامعى الحديث ، الطبعة الأولى ، الإسكندرية ، ١٩٨٤ .
- ٧ - جلال الدين عبد الخالق ، العمل مع الحالات الفردية الجزء الأول (أسس ومبادئ) ، المكتب الجامعى الحديث ، اسكندرية ، ١٩٩٠ .
- ٨ - حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسى ، القاهرة ، ١٩٧٤ .
- ٩ - خيرى خليل الجميلى ، المدخل فى خدمة الفرد ، المكتب الطبى للكمبيوتر والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، ١٩٧٧ .
- ١٠ - عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط٦ ، القاهرة ، ١٩٧٧ .

- ١١- عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، الموقف النظرى لخدمة الفرد المعاصرة ، مكتبة عين شمس ، ط٢ ، القاهرة ، ١٩٩٤ .
- ١٢- عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد المعاصرة ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٦ .
- ١٣- عبد الفتاح عثمان ، خدمة الفرد فى المجتمع النامى ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، ١٩٨٠ .
- ١٤- عبد الفتاح عثمان ، على الدين السيد محمد ، خدمة الفرد (إتجاهات معاصرة) ، القاهرة ، ١٩٩٠ - ١٩٩١ .
- ١٥- عبد المنعم السنهورى ، خدمة الفرد ، كفر الشيخ ، ١٩٩٤ .
- ١٦- على الدين السيد محمد ، مدخل إيكولوجى للخدمة الإجتماعية المدرسية لمحو أمية الطفولة العاملة ، المؤتمر العلمى الرابع ، الأمية فى الوطن العربى ، التحدى والمواجهة للأسرة والمجتمع ، المجلد الثانى ٢ - ٣ فبراير ١٩٩١ ، المعهد العالى للخدمة الإجتماعية بالقاهرة .
- ١٧- فاطمة الحارونى ، خدمة الفرد فى محيط الخدمة الإجتماعية ، القاهرة ، ١٩٩٤ .
- ١٨- محمد كامل البطريق ، حسن طه أبو الفضل ، مدخل الخدمة الإجتماعية (دراسة تحليلية لدور الخدمة الإجتماعية فى المجتمع الإشتراكى) ، مكتبة القاهرة الحديثة ، القاهرة ، تلريخ غير مبين .
- ١٩- مؤتمر تعليم الخدمة الإجتماعية والمتغيرات المعاصرة فى مصر ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ .

- 1 - Biestek, Felix, The casework relationship, Chicago, Loyola university press, 1977.
- 2 - D.E.F. Tilbury, casework in context A basis for practice, Library of congress cataloging on publication data 1977.
- 3 - Edith Abbot, Social welfare and professional Education, rev-ed. (Chicago: University of Chicago press, 1912.
- 4 - Elizabeth Lassers : working with School phobia.
- 5 - Hollis F. " Principles and Assumptions underlying Casework Practice ", Reprinted from Social work Vol. 12. No. 2 by the Family Welfare Association.
- 6 - Florence Hollis, Casework- A psychosocial Therapy, New York : Random House Inc. 1972.
- 7 - Howerd J. and Libbie G.Parad, Astudy of Crisis oriented planned Short term treatment, Part, Social Casework, XLIX (June 1968).
- 8 - J. Ledlbetler: School work.
- 9 - Kadushin, A., The Social work interview. New York: Columbia University Press. 1972 .
- 10- Leslie Rothenthal: Social work with Acting- out Students in High Schools in:Francis Turner.
- 11- Marvery Constable: School Model of Social work.
- 12- Perlman. Helen Harris, Social casework Aproblem solving Process, Chicago: universty of Chicago Press, 1957.
- 13- Ried, W. and A. and A.Chyne, Breif and Extented Cosework, (New York. Columbia University Press, 1969).
- 14- Rogers, Client Centered therapy I m c u Patterns(Ed) theories of counseling and psychotherapy, New york: Harper Row, 1966.
- 15- Social work, Journal, Vol 22, No. 5, Sep., 1977.

- 16- Webster's New world Dictionary of the American Language, Second College Edition, 1976.
- 17- Winniott, C.I 1962 Case Conference, Vol 8, No 7.

المحتويات

ص	الفصل الأول
١	تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية
٢	- مقدمة .
٨	- المبحث الأول : (تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية) :
٨	المرحلة الأولى (المرحلة المشواتية) .
١٠	المرحلة الثانية (المرحلة التنميهية) .
١٣	المرحلة الثالثة (المرحلة المهنية) .
١٨	المرحلة الرابعة (المرحلة العلمية المبكرة) .
٢٨	المرحلة الخامسة (المرحلة العلمية المحدنة) .
٣١	طريقة العمل مع الحالات الفردية وللتطورات المعاصرة .
٣٣	أهم العوامل التي ساعدت على تطور طريقة العمل مع الحالات الفردية.
٣٥	- المبحث الثاني : (التعريف بطريقة العمل مع الحالات الفردية) .
٣٥	تعاريف .
٣٩	ماهية طريقة العمل مع الحالات الفردية .
٤٠	طريقة العمل مع الحالات الفردية بين العلم والفن .
٤٨	طريقة العمل مع الحالات الفردية بين الطريقة والعملية .
٥٢	طريقة العمل مع الحالات الفردية كمهنة .
٥٨	طريقة العمل مع الحالات الفردية كوظيفة .
٦٢	- المبحث الثالث : (الأسس الفلسفية والدينية لعملية المساعدة) .
٦٢	الأسس الفلسفية .
٦٦	الأسس الدينية .

الفصل الثاني

- ٧١ - علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى
- ٧٣ - المبحث الأول (علاقة طريقة العمل مع الحالات الفردية بالعلوم الأخرى).
- ٧٥ - أولاً : دراسة الإنسان .
- ٧٥ - ١ - النمو الجسمي .
- ٨٠ - ٢ - النمو النفسي والسلوك الإنساني .
- ٨٣ - ٣ - طبيعة الإنسان الاجتماعية .
- ٨٥ - ثانياً : دراسة المجتمع .
- ٨٥ - ١ - الحكومة .
- ٨٥ - ٢ - القانون .
- ٨٦ - ٣ - النظرية المياسية أو الفلسفة الاجتماعية .
- ٨٧ - ٤ - الاقتصاد .
- ٨٩ - ٥ - علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والأنثروبولوجيا .
- ٩٣ - ٦ - البحث الاجتماعي .
- ٩٤ - ٧ - الإدارة .
- ٩٧ - ٨ - التشريعات الاجتماعية .
- ٩٨ - ٩ - العلوم الدينية .
- ٩٩ - ١٠ - العلوم الصحية (الطبية) .
- ١٠٠ - (المبحث الثاني) (التدريب الميداني في طريقة العمل مع الحالات الفردية) .
- ١٠٨ - ممارسة التدريب الميداني .
- ١١٠ - التسجيل في التدريب الميداني .
- ١١٠ - معايير تقييم الطالب .

- ١١٣ الفصل الثالث
- ١١٥ عناصر طريقة العمل مع الحالات الفردية
- ١١٥ - مقدمة .
- ١١٧ - العنصر الأول (العميل) :
- ١١٧ - إعتبرات خاصة يجب أن يراعيها الاختصاصي الإجتماعي عند تعامله مع العميل .
- ١١٧ - أنماط العملاء في عملية المساعدة .
- ١٢٧ - العنصر الثاني (المشكلة) :
- ١٢٧ - الإعتبرات التي يجب أن يراعيها الاختصاصي الإجتماعي فيما يتعلق بالمشكلة الفردية .
- ١٢٩ - العنصر الثالث (المكان) .
- ١٣٢ - المؤسسة ١.
- ١٣٦ - الاختصاصي الإجتماعي ٢.
- ١٣٧ - من هو الاختصاصي الإجتماعي لطريقة العمل مع الحالات الفردية ؟
- ١٣٧ - أهمية الاتفاق على مقومات الاختصاصي الإجتماعي .
- ١٣٨ - أهم العقبات التي أعاققت إيجاد قلبا منفق عليه لممارس طريقة العمل مع الحالات الفردية . ✓
- ١٤٠ - أهم المقومات اللازمة التي تمنح الاختصاصي للقدرة على النجاح المهني . ✓
- ١٤٩ - العنصر الرابع (عمدية المساعدة) :
- ١٥٠ - الإعتبرات التي يجب أن نراعيها في عملية المساعدة .
- ١٥٣ - العنصر الخامس (العلاقة المهنية)

١٥٥

الفصل الرابع

مبادئ طريقة العمل مع الحالات الفردية

- مقدمة .
- ١٥٨ - خصائص المبادئ .
- ١٥٨ - الفرق بين المفهوم والمبدأ .
- ١٥٩ - مصادر المبدأ .
- ١٦٠ - المبادئ الأساسية في طريقة العمل مع الحالات الفردية .
- ١٦٢ - المبحث الأول : (مبدأ التقبل) Acceptance :
- ١٦٦ - أهداف التقبل .
- أهم القواعد والمفاهيم الفنية المهنية التي يحتاجها مبدأ التقبل لكي يطبق ١٦٦
- معوقات مبدأ التقبل . ١٧٣
- المبحث الثاني : (مبدأ المسؤولية الذاتية) Self Responsibility ١٧٧
- القواعد التي يجب أن يراعيها الاختصاصي عند تطبيقه لهذا المبدأ . ١٨٤
- أهم المفاهيم التي يرتبط بها مبدأ المسؤولية الذاتية . ١٨٨
- محددات عامة لمبدأ المسؤولية الذاتية . ١٩٠
- الأهداف المهنية والقيم التي يحققها مبدأ المسؤولية الذاتية . ١٩٩
- المبحث الثالث : (مبدأ السرية) Confidentiality . ٢٠٠
- بعض القواعد الفنية المهنية الواجب الالتزام بها عند تطبيق مبدأ السرية . ٢٠٢
- ٢٠٣ (أولاً) دور الاختصاصي الإجتماعي في تطبيق مبدأ السرية .
- ٢١٠ ثانياً : دور المؤسسة في تطبيق مبدأ السرية .
- الاستثناءات من تطبيق مبدأ السرية . ٢١٣
- أخطار إذاعة أسرار العملاء . ٢١٣
- أهداف مبدأ السرية . ٢١٥

٢١٨	- قسم المهنة .
٢١٩	الفصل الخامس
٢٢١	العلاقة المهنية
٢٢١	- مقدمة .
٢٢٣	- تعريف العلاقة المهنية .
٢٢٨	✓ الخدمة الإجتماعية والعلاقة المهنية .
٢٣٢	- الغرض من العلاقة المهنية .
٢٣٦	- مظاهر تكوين العلاقة المهنية .
٢٣٧	- الجوانب العلاجية للعلاقة المهنية .
٢٣٨	- تكوين ونمو العلاقة المهنية .
٢٣٩	✓ دور الاختصاصى فى تنمية العلاقة المهنية .
٢٤٣	- عناصر العلاقة المهنية .
٢٥٩	- خصائص العلاقة المهنية .
٢٧٠	- العوامل التى تعوق تكوين العلاقة المهنية .
٢٧٣	الفصل السادس
٢٧٣	المقابلة والزيارة الميدانية
٢٧٥	✓ المبحث الأول : (المقابلة فى طريقة العمل مع الحالات الفردية) .
٢٧٦	أغراض المقابلة .
٢٧٨	أنواع المقابلات .
٢٨٨	مراحل سير المقابلة .
٢٨٩	زمن المقابلة .

- ٢٩١ - أهم الخصائص التي تنسم بها المقابلة
- ٣٠١ إعتبرات هامة في فن المقابلة .
- ٣٠٢ أولاً : اعتبارات قبل إجراء المقابلة .
- ٣٠٤ ثانياً : اعتبارات أثناء المقابلة .
- ٣١٢ ثالثاً : اعتبارات عقب إجراء المقابلة .
- ٣١٤ أدوات المقابلة .
- ٣١٤ أولاً : الملاحظة .
- ٣١٧ ثانياً : الأسئلة والاستفهام .
- ٣٢٣ ثالثاً : الإستماع الإيجابي أو الإتصاف الواعى .
- ٣٢٥ رابعاً : التعليقات .
- ٣٢٧ - أخطاء المقابلة .
- ٣٢٨ - مقاومة العميل والإختصاصى الإجتماعى للمقابلة .
- ٣٣١ - المبحث الثانى : (الزيارة الميدانية) .
- ٣٣١ - أهمية الزيارة الميدانية .
- ٣٣٣ - أهم أهداف الزيارة الميدانية .
- ٣٣٤ - أسس وقواعد الزيارة الميدانية .
- ٣٣٧ - مقاومة العميل للزيارة الميدانية .
- ٣٣٨ - أسلوب الإختصاصى الإجتماعى فى حالة مقاومة العميل للزيارة الميدانية
- ٣٣٩ - الزيارة الميدانية المفاجئة .

٣٤١

الفصل السابع

٣٤٣

التسجيل فى طريقة العمل مع الحالات الفردية

